

**PELAKSANAAN PRINSIP KERAHASIAAN DAN KEAMANAN  
DATA/INFORMASI KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN  
DATA DIRI NASABAH DALAM *BANCASSURANCE*  
MELALUI *TELEMARKETING***  
(Studi Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**Brilian Setyo Pambudi**  
**145010107111066**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
` FAKULTAS HUKUM  
MALANG**

**HALAMAN PENGESAHAN****SKRIPSI****PELAKSANAAN PRINSIP KERAHASIAAN DAN KEAMANAN  
DATA/INFORMASI KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN  
DATA DIRI NASABAH DALAM *BANCASSURANCE*  
MELALUI *TELEMARKETING***

**BRILIAN SETYO PAMBUDI**  
NIM : 145010107111066

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Majelis Penguji pada tanggal 11 Juli 2018 dan disahkan pada tanggal: .....

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Ratih Dheviana Puru HT, SH., LLM  
NIP.197907282005022001

Ranitya Ghaninda, SH., MH  
NIP.198806302014042001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum

Ketua Bagian  
Hukum Perdata

Dr. Rachmad Syafa'at, SH., M.Si  
NIP. 196208051988021001

Dr. Budi Santoso, SH., LLM  
NIP. 197206222005011002

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah hukum ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain, saya sanggup dicabut atas gelar keserjanaan saya.

Malang, 11 Juli 2018

Yang menyatakan,

Brilian Setyo Pambudi  
NIM 145010107111066



## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini. Penelitian (Skripsi) adalah salah satu syarat yang wajib ditempuh untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur. Dengan selesainya Penelitian (Skripsi) ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada Penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, SH., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Budi Santoso, SH., LLM selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
3. Ibu Ratih Dheviana Puru Hitaningtyas, SH., LLM selaku Dosen Pembimbing Utama, atas bimbingan dan kesabarannya.
4. Ibu Ranitya Ghaninda, SH., MH selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan dan motivasinya.
5. Seluruh dosen dan Staf di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
6. Keluarga Penulis, Ayah penulis Bapak Djoko Sulistyono, Ibu Seti Indiyah, dan kakak-kakak saya Puthut Setyo Wibowo, Astrid, Madaka Faris, Riska Ulfasari Dewi, Adi Wisnutama, Risty Mahianing widi, Reyhan Alfaro, Rava, Arsyah Rasyid, Azkara yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
7. Keluarga penulis yang ada di Malang Kos Kerto Waluyo 14 yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Muhammad Ajid, Yusuf Effendi, Hayyan, Achmad Lutfi, Aria Prakasa, Muhamad Izzul, Wahyu Agung Prakoso, Ario Anatama, Muhammad Aviv, Jessy, terima kasih telah menemani penulis serta menghambat mengerjakan skripsi penulis dan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis.
9. Teman-teman angkatan 2014 fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
10. Teman-teman Konsentrasi Hukum Perdata Bisnis dan Teman-teman Bussinis Law Community yang juga turut memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, 11 Juli 2018

Brilian Setyo Pambudi



## RINGKASAN

Brilian Setyo Pambudi, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 28 April 2018, **“PELAKSANAAN PRINSIP KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA/INFORMASI KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN DATA DIRI NASABAH DALAM BANCASSURANCE MELALUI TELEMARKETING”**, Ratih Dheviana Puru Hitaningtyas, SH,LLM dan Ranitya Ghaninda, SH., MH.

Bank merupakan lembaga yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk mengelola dana yang mempunyai kewajiban untuk menjaga atas kerahasiaan segala informasi mengenai nasabah pada bank tersebut. Sesuai dengan Pasal 2 huruf d Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa adanya prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen. Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia dalam bidang perbankan membawa suasana baru dengan adanya Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32 /SEOJK.05/2016 Tentang Saluran pemasaran produk Asuransi melalui kerja sama dengan Bank (*BANCASSURANCE*). *Bancassurance* adalah aktivitas kerja sama antara Perusahaan dengan Bank dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui Bank. Namun disisi lain dalam pelaksanaan yang ada, nasabah tanpa adanya persetujuan tertulis kepada pihak Bank BTN, Perusahaan asuransi yang menjadi rekanan dari Bank BTN (*Bancassurance*) menawarkan produk asuransinya melalui *Telemarketing* kepada nasabah Bank BTN.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melihat bahwa adanya permasalahan hukum yang terjadi mengenai penerapan Pasal 2 huruf d Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatankan bahwa adanya prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta terhadap pelaksanaan *Bancassurance* melalui *Telemarketing*. Selain itu terkait hambatan pada pelaksanaan prinsip dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta dan serta Upaya Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta dalam mengatasi hambatan yang ada.

Untuk menjawab permasalahan diatas, penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen dan pengumpulan data sekunder diperoleh dari suatu organisasi atau bahan pustaka, bahan bacaan, laporan-laporan penelitian terdahulu dan peraturan

perundang-undangan terkait. Penulisan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif kualitatif*.

Berdasarkan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Tabungan Negara Kantor Pusat Jakarta sudah melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Namun pada penerapannya terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya yang tidak sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 2 huruf d yang menyatakan bahwa adanya prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen. Dan Surat edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 Tentang Saluran pemasaran produk Asuransi melalui kerja sama dengan Bank (*BANCASSURANCE*) pada pelaksanaan Bancassurance. Dalam penerapannya terdapat beberapa hambatan yaitu pada struktur hukum yaitu masih adanya petugas yang tidak mematuhi peraturan yang ada dan budaya hukum adanya ketidakjujuran pada petugas bank dan petugas asuransi. Upaya dalam mengatasi hambatan yang ada baik dari struktur hukum yaitu dengan menerbitkan peraturan-peraturan untuk semua karyawan mengenai perlindungan penggunaan data diri nasabah dan budaya hukum yaitu apabila terdapat ketidakjujuran oleh petugas maka bank BTN memberikan pengaduan/atau komplain dengan cara menghubungi *Contact Center* Bank dengan nomor (021 500 286)





## SUMMARY

Brilliant Setyo Pambudi, Business Criminal Law, Faculty of Law Universitas Brawijaya, 28 April 2018, "IMPLEMENTATION OF CONFIDENTIAL PRINCIPLES AND CONSUMER DATA / CONSUMER INFORMATION ON THE DATA OF SELF-BANCASSURANCE TELEMARKETING CUSTOMERS", Ratih Dheviana Puru Hitaningtyas, SH, LLM and Ranitya Ghaninda, SH., MH..

The Bank is an institution that gives trust to the public to manage the funds that have the obligation to keep the confidentiality of all information about the customer in the bank. In accordance with Article 2 Sub-Article d of the Financial Services Authority Regulation Number 1 / POJK.07 / 2013 on consumer protection of the Financial Services Sector which states that there is a principle of confidentiality and security of Consumer data / information. Along with the economic development in Indonesia in the field of banking brings a new atmosphere with the Circular of the Financial Services Authority Number 32 /SEOJK.05/2016 About Marketing channels of insurance products through cooperation with the Bank (*BANCASSURANCE*). *Bancassurance* is a joint activity between the Company and the Bank in order to market insurance products through the Bank. But on the other hand in the implementation of the happening of the customer without written approval to the customer, the insurance through Telemarketing to customers of Bank BTN to do insurance offer.

Based on the above background, the authors see that the existence of legal problems that occur on the application of Article 2 Sub-Article d of the Financial Services Authority Regulation Number 1 / POJK.07 / 2013 on consumer protection Sector Financial Services which denies that the principle of confidentiality and security of data / Consumer information at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jakarta Head Office on Bancassurance implementation through Telemarketing. In addition, obstacles related to the implementation of principles in the implementation of the principle of confidentiality and security of data / consumer information on the use of personal data of customers in *bancassurance* through *telemarketing* By PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Head Office Jakarta and also efforts By PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jakarta Head Office in overcoming the existing obstacles.

To answer the above problems, this legal research using sociological juridical approach. Types of data taken in this study are primary data through interviews, observations and reports in the form of documents and secondary data collection obtained from an organization or library materials, reading material, previous research reports and related legislation. Writing in this study using qualitative descriptive data analysis techniques.



Based on the discussion, it can be concluded that the State Savings Bank Jakarta Head Office is in accordance with existing regulations. However, in its application there is a discrepancy in its implementation which is not in accordance with the Regulation of the Financial Services Authority Number 1 / POJK.07 / 2013 concerning consumer protection of Financial Service Sector Article 2 letter d stating that there is a principle of confidentiality and security of Consumer data / information. And Circular of the Financial Services Authority Number 32 / SEOJK.05/2016 About the Marketing channel of Insurance products through cooperation with the Bank (*BANCASSURANCE*) on the implementation of Bancassurance. In applying there are some obstacles that is on the legal structure that is still the presence of officers who do not comply with existing regulations and legal culture of dishonesty to bank officers and insurance officers. efforts to overcome the existing obstacles both from the legal strutur is by issuing regulations for all employees on the protection of the use of the customer's personal data and legal culture that is, if there is dishonesty by the officer then the bank BTN complain / or complain by contacting the Contact Center Bank with the number (021 500 286).



## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Ringkasan .....	vi
<i>Summary</i> .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Bagan .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Sistematika Penulisan .....	15

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Terhadap Bank .....	17
1. Pengertian Bank .....	17
2. Fungsi dan Tujuan Bank .....	19
3. Jenis-jenis Bank .....	20
4. Rahasia Bank .....	23
B. Kajian Perlindungan Hukum .....	26
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	26
2. Teori Penegakkan Hukum .....	32
C. Kajian Terhadap Asuransi .....	33
1. Pengertian Asuransi .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	37
B. Pendekatan Penelitian .....	38
C. Lokasi Penelitian .....	38
D. Jenis Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Populasi dan Sampel .....	41
G. Teknik Analisis Data .....	41
H. Definisi Operasional .....	42

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta .....	44
--	----

B. Pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam <i>bancassurance</i> melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta .....	70
C. Hambatan dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam <i>bancassurance</i> melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.....	94
D. Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam <i>bancassurance</i> melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.....	98
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	107
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisionalitas Penelitian .....	10
Tabel 4.1 Alur Pemasaran Produk Bancassurance Bank Tabungan Negara.....	73
Tabel 4.2 Alur Penanganan Penyelesain Komplain Customer Service .....	81



## DAFTAR BAGAN

Bagan .1 Struktur Organisasi .....	47
------------------------------------	----







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu wadah untuk menyimpan dan meminjam uang, karenanya disebut pula dengan pasar uang.<sup>1</sup> Sesuai dengan pengertian bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan pengertian diatas, dalam hal ini sejalan dengan kegiatan pokok usaha bank yaitu melakukan usaha simpan pinjam uang. Bank sebagai lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan baik menghimpun dan menyalurkan dana, maka bank merupakan suatu lembaga intermediasi yang mempunyai peranan untuk menjadi perantara antara pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang mempunyai kelebihan dana.

Pendirian bank di Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.<sup>2</sup> Seiring perkembangan zaman dalam bidang perbankan di Indonesia saat ini bank semakin menunjukkan eksistensinya dengan memberikan peranan yang dapat diberikan kepada masyarakat, dan masyarakat semakin banyak untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan pada bank. Bank merupakan

---

<sup>1</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, **Hukum perbankan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 134

<sup>2</sup>Malayu S.P. Hasibuan, **Dasar – Dasar Perbankan**, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm. 4

lembaga yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk mengelola dana yang mempunyai kewajiban untuk menjaga atas kerahasiaan segala informasi mengenai nasabah pada bank tersebut. Nasabah yang menaruhkan kepercayaannya pada produk dan jasa melalui bank pada khususnya, bank harus memberikan kepercayaan pada masyarakat harus berlandaskan pada prinsip kerahasiaan.

Hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabah tersebut, harus disertai dengan hak dan kewajiban yang telah disepakati dan dipatuhi oleh kedua belah pihak. Selain itu hubungan bank dengan nasabah ini bukanlah hanya sebagai hubungan kontraktual biasa, tetapi bank wajib untuk tidak membuka rahasia nasabah kepada pihak lain. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 28 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.<sup>3</sup> Kerahasiaan Informasi dalam kegiatan perbankan ini pada dasarnya merupakan lebih banyak untuk kepentingan bank itu sendiri, karena bank sebagai lembaga keuangan, kepercayaan adalah keutamaan dalam melaksanakan kegiatannya.<sup>4</sup> Pada dasarnya rahasia bank merupakan prinsip kepercayaan yang diberikan bank kepada nasabahnya untuk menjaga kerahasiaan atas rekening dari nasabahnya tersebut.

Pihak-pihak yang berkewajiban untuk merahasiakan keadaan keuangan nasabah penyimpanan yaitu :<sup>5</sup>

1. Anggota Dewan Komisaris Bank;

---

<sup>3</sup>Pasal 1 Ayat 28 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

<sup>4</sup>Zainal Asikin, **Pengantar Hukum Perbankan Indonesia**, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 169

<sup>5</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, Op.Cit., hlm. 502

2. Direksi Bank;
3. Pegawai Bank;
4. Pihak Terafiliasi lainnya dari Bank.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan). Pada Pasal 40 dijelaskan bahwa Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41 huruf A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44 huruf A.<sup>6</sup> Berdasarkan ketentuan pada Pasal 40 terdapat pengecualian ketentuan mengenai rahasia bank yang dimaksudkan yaitu meliputi.<sup>7</sup>

- a. Untuk kepentingan perpajakan yang diberikan pengecualian kepada pejabat pajak berdasarkan perintah tertulis Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan menteri keuangan (Pasal 41);
- b. Untuk penyelesaian piutang yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara dapat diberikan pengecualian kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara berdasarkan perintah tertulis Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Kepala Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Ketua Panitia Urusan Piutang Negara (Pasal 41A);
- c. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana diberikan pengecualian kepada polisi, jaksa, atau hakim berdasarkan

---

<sup>6</sup>Pasal 40 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1988 tentang Perbankan

<sup>7</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, Op.Cit., hlm. 506

- perintah tertulis Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Kepala Kepolisian, Jaksa Agung, dan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia (Pasal 42);
- d. Untuk kepentingan perkara perdata antara bank dengan nasabahnya yang diberikan pengecualian kepada direksi bank yang bersangkutan tanpa harus memperoleh izin Pimpinan Bank Indonesia (Pasal 43)
  - e. Dalam rangka tukar-menukar informasi antarbank diberikan pengecualian kepada direksi bank tanpa harus memperoleh izin Pimpinan Bank Indonesia (Pasal 44);
  - f. Atas persetujuan, permintaan atau kuasa dari Nasabah Penyimpan dapat diberikan pengecualian secara tertulis (Pasal 44).

Selain itu dalam ketentuan mengenai penggunaan data pribadi nasabah juga diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan data diri nasabah yang diatur pada Pasal 9 yaitu :

“Bank wajib meminta persetujuan tertulis dari Nasabah dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan Data Pribadi Nasabah kepada pihak Lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan Perundang-undangan lain yang berlaku”.<sup>8</sup>

Menurut penjelasan mengenai Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data diri Nasabah diatas dapat disimpulkan Bahwa bank wajib meminta

---

<sup>8</sup>Penjelasan Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Porduk Bank dan Penggunaan data diri nasabah

persetujuan kepada nasabah secara tertulis dari nasabah bank untuk tujuan komersial kecuali ditetapkan peraturan Perundang-undangan lain yang masih berlaku.

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia dalam bidang perbankan, Otoritas Jasa Keuangan selaku Lembaga Negara yang berfungsi sebagai pengaturan dan pengawasan dalam sektor jasa keuangan menerbitkan Surat edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 32/SEOJ K.05/2016 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi melalui Kerjasama dengan Bank (*BANCASSURANCE*). *Bancassurance* adalah aktivitas kerja sama antara Perusahaan Asuransi dengan Bank dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui Bank.<sup>9</sup> Melalui Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan beberapa bank di Indonesia sudah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi (*Bancassurance*) yaitu seperti Bank Tabungan Negara. Bank Tabungan Negara dalam melaksanakan program (*Bancassurance*) ini melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi yaitu pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero), PT Zurich Topas Life, PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia, PT FWD Life Indonesia, dan Sinarmas MSIG Life.<sup>10</sup>

Bank dalam melakukan kerjasamanya (*bancassurance*) dikategorikan dalam model bisnis referensi tidak dalam rangka produk bank apabila mekanisme pemasaran produk asuransi dilakukan oleh bank hanya sebatas

---

<sup>9</sup>Surat Edaran Bank Indonesia Nomor:12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 - Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*)

<sup>10</sup>Tribun Bisnis, BTN dan Asuransi Sinarmas Kerjasama Distribusi Telemarketing, 2017, (online) <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/09/26/btn-dan-asuransi-sinarmaskerjasama-distribusi-telemarketing>, diakses pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00

mereferensi atau merekomendasi produk asuransi tersebut dengan alternatif sebagai berikut:

- a) penerusan brosur, leaflet, dan/atau hal-hal sejenis yang memuat penawaran, informasi, dan/atau penjelasan dari Perusahaan atas suatu Produk Asuransi yang akan ditawarkan kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta, baik secara tatap muka maupun melalui surat dan media elektronik, termasuk menggunakan situs *web* Bank;
- b) penyediaanruangan di dalam lingkungan kantor Bank yang dapat digunakan oleh Perusahaan dalam rangka pemasaran Produk Asuransi (*in-branch sales*) kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta; dan/atau
- c) penyediaan data nasabah Bank yang dapat digunakan oleh Perusahaan dalam rangka pemasaran Produk Asuransi.<sup>11</sup>

Penyediaan data nasabah yang di maksudkan pada huruf C tersebut harus tetap memenuhi peraturan dan undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Dalam hal ini, sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan harus menerapkan beberapa prinsip terhadap perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 2 huruf d yang berbunyi :

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:

- a. transparansi;

---

<sup>11</sup>Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 tentang Pemasaran Produk Asuransi melalui Kerjasama dengan Bank dan Surat Edaran Bank Indonesia



- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen;
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.<sup>12</sup>

Berkenaan pada praktik pada pelaksanaan *Bancassurance* yang ada, untuk melaksanakan penawaran asuransi kepada calon tertanggung dapat dilakukan secara lisan (*telemarketing*), dan secara tatap muka kepada calon tertanggung. *Telemarketing* merupakan sebuah layanan yang memudahkan pelanggan untuk memasarkan sebuah produk, membuat janji melalui telepon. Pada jaringan publik saat ini seperti jaringan komputer dan komunikasi melalui media elektronik memberikan kenyamanan karena mudah di akses kepada setiap orang ataupun badan usaha yang menggunakan sistem elektronik (*telemarketing*) ini. Dalam pelaksanaan *telemarketing* ini, diharapkan untuk memudahkan seseorang mendapatkan sebuah produk tanpa calon pelanggan datang secara langsung kepada kantor Bank Tabungan Negara.

Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu bank dari beberapa Bank di Indonesia yang sudah melaksanakan pelaksanaan *Bancassurance* melalui *Telemarketing* yaitu pada tahun 2017.<sup>13</sup> Dalam pelaksanaannya, Bank Tabungan Negara (BTN) kantor Pusat Jakarta telah melakukan *Bancassurance* melalui *Telemarketing* sesuai dengan Surat

---

<sup>12</sup>Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>13</sup>Tribun Bisnis, BTN dan Asuransi Sinarmas Kerjasama Distribusi Telemarketing, 2017, (online) <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/09/26/btn-dan-asuransisinarmaskerjasama-distribusi-telemarketing>, diakses pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00

Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 32/SEOJK.05/2016 tentang Pemasaran Produk Asuransi melalui Kerjasama dengan Bank dan Surat Edaran Bank Indonesia. Namun disisi lain dalam pelaksanaan yang ada, nasabah tanpa adanya persetujuan tertulis kepada pihak Bank BTN, Perusahaan asuransi yang menjadi rekanan dari Bank BTN (*Bancassurance*) menawarkan produk asurannya melalui *Telemarketing* kepada nasabah Bank BTN. Menurut data yang ada yang ada di *id.tellows.net* masih adanya pengaduan terhadap nasabah Bank Tabungan Negara dimana nasabah tersebut mendapat telepon (*telemarketing*) dari perusahaan asuransi yang mengaku mendapat nomor dari Bank Tabungan Negara<sup>14</sup>, Sehingga dengan adanya komplain dari nasabah menimbulkan penerapan terhadap penggunaan data diri nasabah pada *Bancassurance* melalui telemarketing ini yang berjalan kurang baik.

Pengawasan terhadap perilaku bisnis di sektor keuangan dalam konteks penggunaan data diri sangatlah penting dilakukan agar terciptanya prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen di sektor keuangan. Oleh karena itu dibentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 2 tersebut sudah menjelaskan akan perlunya menerapkan prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, namun dalam penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sektor jasa keuangan Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang belum berjalan efektif karena masih adanya komplain dari nasabah.

---

<sup>14</sup>Tellows, Informasi untuk Telepon dan Telepon Spam 2018 (*online*) <https://id.tellows.net/num/02180629686> dikutip pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul : "Pelaksanaan Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data/Informasi Konsumen terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam *Bancassurance* melalui *Telemarketing*" (Studi Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta).



Tabel 1. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Tahun Penelitian	Nama Penelitian dan Asal Intansi	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Keterangan
1	Desember 2012	Adhelian Ayu Septyana Fakultas Hukum Program Ilmu Hukum Universitas Brawijaya	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Penyalahgunaan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Dengan Klausula Option-Out	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula option out oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen?</li> <li>2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula option out oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen? Serta</li> </ol>	Persamaan dengan penulisan sebelumnya adalah membahas mengenai Penggunaan data Pribadi pada Nasabah dan pembeda dari sisi penulisan ini adalah yaitu pada penulisan sebelumnya Penggunaan Data Pribadi Nasabah Dengan Klausula Option-Ou

				bagaimana solusi untuk mengatasi faktor penghambat tersebut	
2	Januari 2014	Anisa Retno Kusumadewi Fakultas Hukum Program Ilmu Hukum Universitas Brawijaya	Pelaksanaan Transparasi Informasi Produk <i>Bancassurance</i>	<p>1. Bagaimana pelaksanaan transparansi informasi produk bancassurance sesuai pasal 4 PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah di BNI Life?</p> <p>2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan transparansi informasi pada produk bancassurance di BNI Life?</p>	Persamaan dengan penulisan sebelumnya yaitu adanya pelaksanaan Bancassurance pada bank Dan perbedaan dengan penulisan sebelumnya yaitu pada pelaksanaan transparansi informasi produk bancassurance sesuai pasal 4 PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta?
2. Apa hambatan dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui, memahami dan menganalisa pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta
2. Mengetahui, memahami dan menganalisa pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri



nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta

3. Mengetahui, memahami dan menganalisa upaya untuk mengatai hambatan dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui telemarketing Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penulisan skripsi ini, berjudul pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis yang di harapkan dalam penelitian ini adalah :
  - a. Merupakan sumbangan pemikiran dan memberikan informasi bagi akademis serta bahan perbandingan bagi penelitian lainnya yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen atas prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen di Indonesia.
  - b. Merupakan sumbangan pemikiran dalam rangka bagi pembahasan hukum, agar para pembuat undang-undang tidak memperhatikan hal-hal statis akan tetapi dinamis sehingga dapat mengetahui bagaimana perlindungan konsumen atas prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen di Indonesia

2. Manfaat praktis, yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan Informasi kepada Bank sebagai lembaga keuangan yang melayani nasabah, mengenai perlindungan konsumen atas prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dalam mereferensikan atau menawarkan sebuah perjanjian asuransi kepada nasabah

b. Bagi OJK

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan yaitu sebagai lembaga pengawas jasa keuangan yang semakin berkembang terutama mengenai kerjasama antara perusahaan Asuransi dengan Bank dalam perjanjian asuransi kepada Nasabah.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan Informasi kepada nasabah untuk tetap teliti dalam melakukan sebuah perjanjian asuransi yang di tawarkan kepada pihak bank sehingga tidak lagi terjadi kejadian atau kasus asuransi.

d. Bagi Perusahaan Asuransi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran Informasi kepada perusahaan asuransi untuk melakukan penijauan terhadap undang-undang atau peraturan yang ada mengenai kerjasama asuransi antara perusahaan asuransi dengan bank.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian pada penulisan yang digunakan untuk memudahkan penulis yang diteliti pada permasalahan hukum yang terjadi serta memudahkan dalam menyusun proposal skripsi. Adapun sistematika penulisan pada proposal skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I ini berisikan mengenai uraian latar belakang permasalahan yang mendasari pada penelitian ini yang akan di teliti dan dikaji oleh penulis, tabel penelitian atau tabel orisinalitas yang digunakan penulis sebagai bahan acuan sebagai unsur kesamaan dan sebagai pembeda terhadap skripsi terdahulu, rumusan masalah yang akan di teliti dan dikaji, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab II ini berisikan mengenai konsep dan kajian teori yang akan digunakan penulis untuk meneliti dan mengkaji pada permasalahan hukum yang terjadi dan dirumuskan dalam bab I sehingga dapat membantu penulis untuk memahami dan menjawab permasalahan yang akan di teliti dan dikaji. Kajian pustaka dalam penulisan ini adalah perlindungan hukum, bank, asuransi.

### **BAB III : METODE PENULISAN**

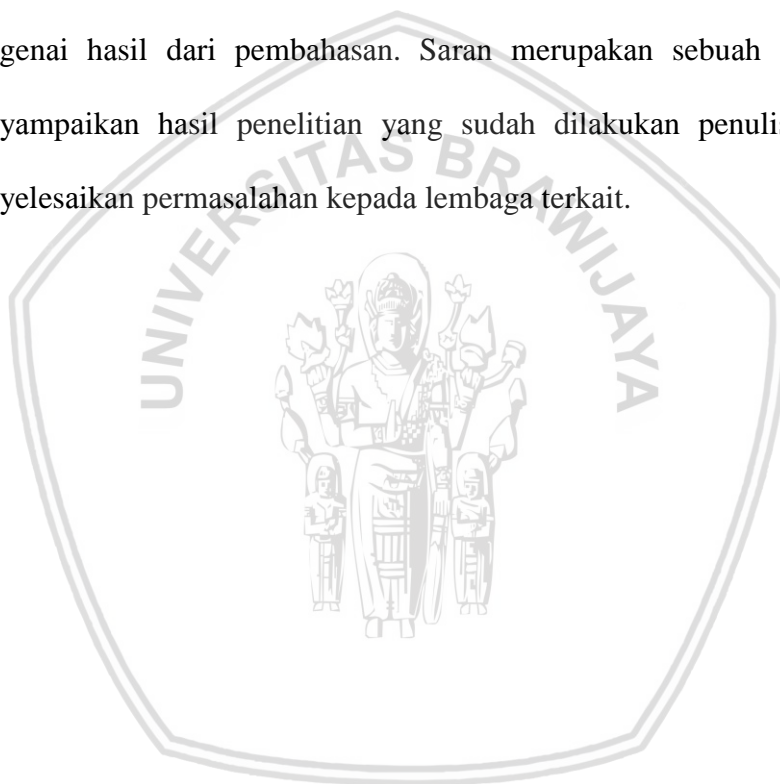
Bab III ini berisikan mengenai metode dan jenis penelitian yang akan diteliti atau dikaji penulis dalam jenis penelitian ini dilakukan dengan yuridis empiris, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisa data, dan definisi operasional.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV ini berisikan mengenai analisa dan hasil atau jawaban yang dicapai secara kritis terhadap permasalahan yang terjadi dan diangkat penulis sebagai rumusan masalah.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab V ini berisikan mengenai uraian secara singkat mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan sebuah gagasan yang dikaji secara khusus mengenai hasil dari pembahasan. Saran merupakan sebuah solusi untuk menyampaikan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis dan untuk menyelesaikan permasalahan kepada lembaga terkait.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Terhadap Bank

##### 1. Pengertian Bank

Bank merupakan suatu tempat atau wadah yang digunakan untuk menyimpan dan meminjam uang. Dalam terminologi bank sendiri dari bahasa Italia yaitu banca yang berarti bance, kata bance sendiri dalam bahasa Italia artinya suatu tempat duduk atau uang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata bank diberikan pengertian Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>1</sup> Sementara itu dalam Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa pengertian bank adalah:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.<sup>2</sup>

Adapun beberapa pengertian dari para ahli hukum terkait bank yaitu :

##### 1. O.P. Simorangkir

Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa, adapun pemberian kredit dilakukan baik dengan modal sendiri ataupun dengan dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga

---

<sup>1</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, Op.cit., hlm. 135

<sup>2</sup>Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan)

maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang.<sup>3</sup>

## 2. G.M. Verryn Stuart

Bank adalah suatu badan usaha yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat baru berupa uang giral.<sup>4</sup>

## 3. Kasmir

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito.<sup>5</sup>

Dari beberapa pemaparan diatas pengertian bank sendiri dapat penulis menyimpulkan bahwa bank adalah badan usaha yang digunakan untuk menyimpan, meminjam dan menghimpun dana dari masyarakat dan selanjutnya dialirkan kepada masyarakat dalam bentuk produk dan jasa.

Di Indonesia sendiri mempunyai beberapa peraturan yang mengatur terhadap bank yaitu :

- 1) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan).

---

<sup>3</sup>O.P., Simorangkir, **Seluk Beluk Bank Komersial**, Aksara Persada Indonesia, Jakarta 1998, hlm. 10

<sup>4</sup>GM. Verryn Stuart dalam Thomas Suyatno dkk, **kelembagaan Perbankan**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993, hlm. 1

<sup>5</sup>Kasmir, **Bank dan Lembaga Keuangan Lainny**, Ed.6, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 23



- 2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1963 tentang Bank Sentral.
- 3) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1953 tentang Penetapan Undang-undang pokok Bank Indonesia.
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
- 5) Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah pertama dengan undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 dan terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2008 sebagaimana telah ditetapkan dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 (disebut UUBI).

## 2. Fungsi dan Tujuan Bank

Bank merupakan badan usaha yang mempunyai fungsi sebagai *financia intermediary* dengan kegiatan utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam.<sup>6</sup> Dalam menjalankan tugasnya adapun fungsi pokok pada bank yaitu :

1. Menghimpun dana;

---

<sup>6</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, Op.cit., hlm. 141

2. Memberi kredit;
3. Memperlancar lalu lintas pembayaran;
4. Media kebijakan moneter;
5. Penyedia Informasi, Pemberian Konsultasi, dan Bantuan Penyelenggaraan Administrasi.<sup>7</sup>

Dengan demikian, bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan perannya, maka bank bertindak sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat banyak, dengan cara memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya.<sup>8</sup> Adapun bank dalam pembiayaan, memberikan kredit, dan jasa-jasa lainnya yaitu dilakukan melalui modal sendiri atau dengan dana yang berasal dari pihak ketiga yang dipercayakan pada bank tersebut dengan memperedarkan alat pembayaran baru yaitu uang giral.

### 3. Jenis-jenis Bank

Mengenai jenis-jenis bank di Indonesia telah mengalami beberapa perubahan, hal ini dapat dilihat dari Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan). Sebelum berlakunya undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dikenal pembagian jenis bank antara lain sebagai berikut, yaitu:

1. Bank Sentral ialah Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 (penjelasan Pasal 23 ayat 3) yang

---

<sup>7</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, Op.cit., hlm. 139

<sup>8</sup>Zainal Asikin, Op.cit., hlm. 17

selanjutnya diatur dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral;

2. Bank Tabungan ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama;
3. Bank pembangunan ialah bank dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas/surat berharga jangka menengah dan jangka panjang dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan jangka panjang di bidang pembangunan;
4. Bank-bank lainnya yang ditetapkan dengan undang-undang.<sup>9</sup>

Kemudian setelah berlakunya undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) jenis-jenis bank dibagi untuk disesuaikan menurut bidangnya yaitu:

1. Bank dari segi usahanya
  - a. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum dalam praktik perbankan disebut juga sebagai bank komersial (*commercial bank*);

---

<sup>9</sup>Zainal Asikin, Op.cit., hlm. 35

- b. Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran;
  - c. Bank Khusus dalam Pasal 5 ayat (2) undang-undang perbankan dikemukakan bahwa bank khusus dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu.<sup>10</sup>
2. Bank dari segi kepemilikannya
- a) Bank Milik Negara yaitu bank yang kepemilikannya dimiliki oleh negara selain itu dalam permodalannya bank milik negara ini berasal dari pemerintah, baik itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah;
  - b) Bank Milik Swasta
    - 1) Bank Swasta Negara adalah bank yang kepemilikannya dimiliki oleh warga negara Indonesia itu sendiri baik dimiliki secara individual maupun berbadan hukum Indonesia;
    - 2) Bank Swasta Asing yaitu bank yang kepemilikan modalannya dimiliki oleh warga negara asing dan atau berbadan hukum asing.

---

<sup>10</sup>Ibid, hlm. 37

### 3. Bank dari segi operasionalnya

- a) Bank Devisa yaitu bank yang telah memperoleh izin dari bank indonesia untuk melakukan transaksi perdagangan dengan menggunakan valuta asing;

Bank Non Devisa yaitu bank yang tidak mendapatkan izin untuk melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan valuta asing.<sup>11</sup>

### 4. Rahasia Bank

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 huruf 28 Rahasia bank adalah segala sesuatu segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.<sup>12</sup> Pada dasarnya rahasia bank merupakan prinsip kepercayaan yang diberikan kepada bank yang digunakan untuk menjaga kerahasiaan. Dalam rahasia bank sering kali menjadi bahan pembicaraan yang menarik. Dengan adanya rahasia bank timbul kesan bahwa bank tersebut benar-benar melindungi keuangan pada nasabahnya.

Rahasia bank mempunyai sifat dan ada dua teori yang dapat diekemukakan mengenai sifat rahasia bank yaitu:

#### 1. Teori Mutlak

Menurut teori ini, bahwa dalam rahasia bank itu bersifat mutlak artinya semua keterangan mengenai nasabah dan keuangannya yang tercatat di bank wajib di rahasiakan tanpa pengecualian dan pembatasan.<sup>13</sup> Dalam teori mutlak ini bahwa rahasia bank tidak

---

<sup>11</sup>Ibid, hlm. 39

<sup>12</sup>Pasal 1 huruf 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>13</sup>Zainal Asikin, Op.cit., hlm. 176

boleh membuka kepada siapa pun kerahasiaan mengenai keuangan dan nasabahnya tersebut. Dan mengenai teori ini apabila bank melakukan pelanggaran terhadap kerahasiaan tersebut maka bank yang bersangkutan akan menanggung dan harus bertanggung jawab segala akibat yang akan ditimbulkan. Teori mutlak ini banyak diterapkan oleh bank-bank pada Negara swiss.

## 2. Teori Relatif

Menurut teori bahwa bank bersifat relatif (terbatas) artinya semua keterangan mengenai nasabah dan keuangannya yang tercatat di bank wajib dirahasiakan, namun bila ada yang dapat dibenarkan oleh undang-undang, rahasia bank mengenai keuangan nasabah yang bersangkutan boleh dibuka kepada pejabat yang berwenang.<sup>14</sup> Dalam Teori Relatif ini banyak digunakan atau dianut oleh bank bank Amerika, Singapura, Indonesia, Malayasia. Di Indonesia sendiri dalam Teori Relatif ini digunakan pada bank-bank yang ada di Indonesia dan diatur dalam Pasal 40 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan).

Selain itu dalam rahasia bank pihak-pihak yang berkewajiban merahasiakan rahasia bank diatur pada pasal 47 ayat 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) yaitu :

---

<sup>14</sup>Ibid, hlm. 177

1. Anggota Dewan Komisaris Bank;
2. Direksi Bank;
3. Pegawai Bank;
4. Pihak Terafiliasi lainnya dari Bank.<sup>15</sup>

Dalam rahasia bank ini ada pengecualian terhadap ketentuan rahasia bank. Pengecualian mengenai rahasia bank ini diatur dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) yaitu pada Pasal sebagai berikut:

- a. Untuk Kepentingan Perpajakan mengenai rahasia bank untuk kepentingan perpajakan ini diatur pada pasal 41 Ayat (1);
- b. Untuk Kepentingan Penyelesaian Piutang Bank yang Telah Diserahkan kepada BUPLN/PUPN, ini diatur dalam ketentuan Pasal 41 A Ayat (1);
- c. Untuk Kepentingan Peradilan dalam Perkara Pidana, pembukaan mengenai ketentuan Rahasia Bank ini juga dapat dilakukan untuk alasan kepentingan peradilan dalam kasus atau perkara pidana sesuai dengan ketentuan Pasal 42 Ayat (1);
- d. Dalam Perkara Perdata antara Bank dengan Nasabah ini diatur sesuai ketentuan pada Pasal 43 menurut ketentuan ini yaitu merupakan alasan dan landasan hukum dapat dibukanya

---

<sup>15</sup>Djoni S. Gazali dan Rachmad Usman, **Hukum Perbankan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Op.cit., hlm. 502



- mengenai ketentuan rahasia bank dalam Perkara Perdata antara Bank dengan Nasabah ini;
- e. Dalam Tukar-menukar Informasi Antar Bank diatur pada Pasal 44 Ayat (1);
- f. Atas Permintaan, Persetujuan atau Kuasa dari Nasabah Penyimpan atau Ahli Warisnya .<sup>16</sup>

## **B. Kajian Terhadap Perlindungan Hukum**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Hukum merupakan suatu peraturan dan larangan mengenaikan laku manusia dalam suatu masyarakat. Sesuai dengan pengertiannya, hukum dibuat dan mempunyai tujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.<sup>17</sup> Selain itu kehadiran hukum di masyarakat yaitu untuk mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bertentangan terjadi di masyarakat.

“Menurut Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H, bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut”.<sup>18</sup>

Berkaitan dengan adanya lembaga perbankan, lembaga perbankan merupakan lembaga yang bergantung pada kepercayaan dari masyarakat. Dengan demikian bahwa tanpa adanya masyarakat, bank dapat menjalankan suatu kegiatan usahanya secara baik. Dalam menjalankan kegiatan usahanya,

---

<sup>16</sup>Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 137

<sup>17</sup>Kansil, **Pengantar Ilmu Hukum**, Balai Pustaka, Jakarta, 2002, hlm. 40

<sup>18</sup>Hermansyah, Op.cit., hlm. 143

bank harus menjaga kepercayaannya pada masyarakat yaitu dengan memberikan suatu perlindungan hukum pada kepentingan masyarakat dan yang terpenting memberikan perlindungan pada kepentingan nasabah yang bersangkutan. Perlindungan hukum yang diberikan ini merupakan perlindungan hukum yang dimungkinkan terjadi kurangnya kepercayaan pada masyarakat terhadap dunia perbankan.

Sehubungan dengan perlindungan konsumen yang dimungkin akan terjadi hukum diindonesia sendiri telah mengeluarkan undang-undang terkait dengan perlindungan konsumen yaitu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Dalam undang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mempunyai ketentuan bahwa semua undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sejauh tidak bertentangan atau undang-undang yang khusus mengaturnya.

Pengertian konsumen menurut undang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen diatur pada Pasal 1 Ayat (2) yang berbunyi :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>19</sup>

Berdasarkan dengan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia pada masyarakat disebut konsumen. Begitu pula pada nasabah,nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun

---

<sup>19</sup>Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).<sup>20</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai istilah yang berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, dalam Perlindungan Konsumen mengandung sebuah aspek hukum. Dengan demikian perlindungan konsumen merupakan identik dengan perlindungan yang diberikan hukum yaitu tentang hak-hak konsumen. Adapun secara umum yang dikenal 4 hak dasar konsumen yaitu :<sup>21</sup>

- a) Hak untuk mendapatkan Keamanan;
- b) Hak untuk mendapatkan Informasi;
- c) Hak untuk memilih;
- d) Hak untuk didengar.

Upaya untuk memahami untuk memahami atas hak-hak konsumen merupakan sebagai langkah dalam meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, selain itu dapat dijadikan sebagai landasan terhadap perjuangan untuk mewujudkan pada hak-hak konsumen tersebut. Dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan mengenai hak konsumen pada Pasal 8 sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa;

---

<sup>20</sup>Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan data diri pribadi nasabah

<sup>21</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 30

2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
8. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>22</sup>

Selain konsumen memperoleh hak, konsumen juga memperoleh kewajiban yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;

---

<sup>22</sup>Ibid, hlm. 31

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan kepada konsumen secara rutin.<sup>23</sup>

Selain itu dengan adanya undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu diharapkan untuk berupaya terhadap perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang diperhatikan. Tujuan terhadap pengembangan, penyelenggaraan dan pengaturan pada perlindungan konsumen ini adalah untuk meningkatkan kesadaran konsumen, yaitu secara tidak langsung dapat mendorong pada pelaku usaha dalam menyelenggarakan suatu kegiatan usaha dengan rasa penuh tanggung jawab. Pada pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :<sup>24</sup>

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;

---

<sup>23</sup>Abdul Halim Barkatulah, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Fakultas Hukum Unlam Press, Banjarmasin, 2008, hlm. 24

<sup>24</sup>Ibid, hlm. 18

5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Berkaitan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardede mengemukakan yaitu dalam sistem perbankan di Indonesia, mengenai perlindungan pada nasabah dapat dilakukan melalui 2 cara yaitu :

1. Perlindungan secara Implisit yaitu perlindungan yang dihasilkan pada pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindari terjadinya kebangkrutan bank, perlindungan ini melalui:
  - a) Peraturan Perundang-undangan dalam bidang perbankan;
  - b) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif;
  - c) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga khususnya pada perlindungan konsumen;
  - d) Memelihara tingkat kesehatan bank ;
  - e) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
  - f) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah;
  - g) Menyediakan informasi pada masyarakat;
2. Perlindungan secara eksplisit yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan

pada masyarakat, sehingga apabila pada bank mengalami kegagalan , lembaga bank tersebut akan mengganti dana masyarakat yang berkaitan dengan bank yang gagal tersebut.<sup>25</sup>

## 2. Teori Penegakkan Hukum

Menurut teori efektivitas yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman secara eksplisit membahas tentang penegakan hukum serta beberapa komponen yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pelaksanaan aturan hukum dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung tiga unsur sistem hukum yaitu<sup>26</sup>:

1. Struktur hukum (*struktur of law*) dari suatu sistem hukum mencakup berbagai institusi yang diciptakan oleh sistem hukum tersebut dengan berbagai macam fungsinya dalam mendukung bekerjanya sistem tersebut. Salah satu di antaranya lembaga tersebut adalah pengadilan. Mengenai hal ini Friedman menulis “*First many features of a working legal system can be called structural – the moving part, so to speak of the machine. Courts are simple and obvious example...*”;
2. Substansi hukum (*substance of law*) Friedman menyatakan sebagai “*...the actual product of the legal system*”.<sup>3</sup> Menurutnnya, pengertian substansi hukum meliputi aturan-aturan hukum, termasuk kaidah-kaidah hukum yang tidak tertulis;

---

<sup>25</sup>Ibid, hlm. 145

<sup>26</sup>Jurnal mohammad muafi, *Efektivitas The Extraordinary Chambers In The Courts Of Cambodia dalam Menyelesaikan Kasus Pelanggaran Ham Berat*, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang, 2012



3. Budaya hukum (*legal culture*) Sebelum dijelaskan lebih lanjut tentang budaya hukum, struktur dan substansi sering juga disebut sistem hukum. Budaya hukum oleh Friedman didefinisikan sebagai ... *"attitudes and values that related to law and legal system, together with those attitudes and values effecting behavior related to law and its institutions, either positively or negatively."*<sup>27</sup>

## C. Kajian Terhadap Asuransi

### 1. Pengertian Asuransi

Asuransi merupakan perjanjian khusus yang diatur di dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang asuransi tertuang pada pasal 246 yang berbunyi :<sup>28</sup>

"Asuransi atau pertanggungan adalah: "suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu"

Asuransi atau pertanggung Asuransi memiliki tujuan untuk mengurangi atau menghilangkan beban resiko kepada tertanggung yang berupaya mencari jalan kalau ada pihak yang bersedia mengambil alih risiko ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontrak prestasi yang disebut premi.<sup>29</sup> Karena perjanjian asuransi adalah perjanjian khusus, maka dalam perjanjian asuransi ini mempunyai syarat-syarat sah dalam suatu perjanjian dan juga syarat

---

<sup>27</sup>Lawrence M. Friedman, 1969, *"On Legal Development" Dalam : Rutgers Law Rivies*, Vol. 24, hlm. 27

<sup>28</sup>Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang

<sup>29</sup>Abdulkadir Muhammad, **Hukum Asuransi Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 12

husus yang diatur di dalam Kitab Hukum Dagang. Syarat-syarat asuransi yang sama dengan syarat sahnya suatu perjanjian diatur pada pasal 1320 KUHPerdara yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu dan klausa yang halal.<sup>30</sup> Dalam Kitab Hukum Dagang sendiri syarat asuransi yaitu kewajiban pemberitahuan yang diatur di dalam Pasal 251 KUHD.

Asuransi atau pertanggungan merupakan suatu bentuk pengalihan risiko yang timbul karena adanya kebutuhan manusia. Sri Redjeki Hartono mengemukakan bahwa fungsi dasar asuransi adalah suatu upaya untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni dan bukan bukan kerugian yang bersifat spekulatif, sehingga pengertian risiko dapat diberikan sebagai suatu ketidakpastian tentang terjadinya atau tidak terjadinya suatu peristiwa.<sup>31</sup> Kebutuhan akan terhadap jaminan atau perlindungan pada asuransi ini bersumber dari keinginan pada seseorang atau kelompok untuk mengatasi ketidakpastian. Risiko merupakan dimana suatu kondisi akan kemungkinan terjadinya suatu penyimpangan yang buruk yang tidak sesuai harapan. Apabila yang dilakukan berbagai survei buku asuransi ini terdapat ketidakseragaman terhadap pengertian risiko sehingga memiliki sejumlah definisi antara lain sebagai berikut :<sup>32</sup>

- a. Kesempatan timbulnya kerugian;
- b. Kemungkinan timbulnya kerugian;
- c. Ketidakpastian;
- d. Penyebaran dari hasil yang diperkirakan;

---

<sup>30</sup>Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1320

<sup>31</sup>Sri Redjeki Hartono, **Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi**, Sinar Grafika Cetakan ke 2, Jakarta, 1995, hlm. 15

<sup>32</sup>Junaedy Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 40

- e. Kemungkinan suatu hasil akhir berbeda dengan yang diharapkan.

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi yang bertindak sebagai penanggung dalam menjalankan usahanya baik berhubung langsung dengan tertanggung atau melalui pialang asuransi.<sup>33</sup> lahirnya suatu perjanjian asuransi menurut Pasal 1233 KUH Perdata yaitu:<sup>34</sup>

“Tiap-tiap perikatana dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”

Dalam hal ini sesuai dengan Pasal 1233 KUH Perdata asuransi komersil yaitu asuransi yang lahir karena adanya suatu perjanjian sedangkan asuransi sosial merupakan asuransi yang lahir karena adanya undang-undang.

Perusahaan asuransi mempunyai kemampuan untuk menanggung risiko yang dijaminakan yaitu tergantung pada intensitas keuangan yang dimiliki. Kemanapun perusahaan asuransi tersebut diperoleh melalui melalui penyebaran risiko karena penanggung memperoleh dukungan penerimaan risiko dari perusahaan asuransi lainnya. Pada pengalihan risiko ini, memungkinkan pada badan usaha untuk dapat mengambil keputusan dengan membeli asuransi sesuai kebutuhan pada badan usaha tersebut akan kemungkinan timbul terjadinya suatu hal yang tidak terduga. Adapun manfaat asuransi bagi badan usaha yaitu sebagai berikut:<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup>Ibid, hlm. 44

<sup>34</sup>Pasal 1233 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

<sup>35</sup>Junaedy Ganie, Op.cit., hlm. 49

- a. Memberikan rasa aman dan terjamin atau perlindungan jaminan dalam menjalankan usaha karena terdapat kepastian penggantian apabila timbul kerugian dari sebab-sebab yang diasuransikan;
- b. Menaikkan efisiensi dan kegiatan perusahaan, yaitu perusahaan lebih leluasa untuk memfokuskan diri pada kegiatan yang lebih menguntungkan dan mengurangi kegiatan yang kurang menguntungkan atau merugikan;
- c. Pertanggungan cenderung kearah perkiraan atau penilaian biaya yang layak;
- d. Pertanggungan mengurangi timbulnya kerugian, yaitu perusahaan menutup asuransi dipersyaratkan untuk bertindak seolah-olah tidak ada asuransi sehingga tetap harus memelihara objek asuransi untuk sebaik-baiknya;
- e. Alat untuk membentuk modal pendapatan untuk masa depan.

Perasuransian di Indonesia mempunyai peranan besar dan penting dalam pembangunan terutama pada usaha yang menyerap modal swasta yaitu melalui premi asuransi dari pemegang polis. Polis asuransi ini merupakan bukti otentik yang digunakan bertanggung untuk mengajukan klaim apabila dari pihak penanggung mengabaikan tanggung jawabnya.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menguraikan tata cara pelaksanaan penelitian yaitu mulai dari dirumuskannya suatu pendekatan penelitian hingga bagaimana menganalisis pada hasil penelitian. Dalam penulisan dan penyusunan ini, penulis dengan cara menggunakan metode sebagai berikut:

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penulisan dalam penyusunan dan penulisan penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian yang ditinjau dari segi aspek hukum, yaitu interrealisasi hukum dalam suatu system dalam pranata sosial, peraturan-peraturan tersebut kemudian dihubungkan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dalam praktek yang ada pada lapangan. Selain itu pada penelitian empiris merupakan penelitian yang didasari pada fakta-fakta yang diperoleh dari hasil observasi dan atau melalui pengamatan. Dengan alasan tersebut, maka penulis merasa bahwa dalam penelitian empiris ini yang paling tepat yaitu untuk digunakan dalam menyusun skripsi, dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* sehingga nantinya dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

## B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam melakukan penulisan pada skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. pendekatan yuridis sosiologis ini merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, dan kemudian dilanjutkan dengan masalah, identifikasi masalah, dan yang terakhir yaitu penyelesaian masalah.<sup>1</sup> Pada pendekatan yuridis sosiologis ini memudahkan terhadap penulis untuk mengamati reaksi maupun interaksi pada masyarakat dalam penerapan suatu perundang-undangan karena dalam pendekatan ini membahas berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang diperoleh yang terjadi di lapangan secara langsung tentang hambatan dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing*.

## C. Lokasi Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang terjadi dan hal-hal yang telah diuraikan pada peneliti diatas, maka lokasi yang digunakan pada penelitian penulis yang digunakan untuk menyusun skripsi ini yaitu di kantor Kantor Pusat Menara Bank BTN Jalan Gajah Mada No.1 Jakarta Pusat. Bank Tabungan Negara dipilih penulis untuk melakukan penulisan skripsi ini karena Bank Tabungan Negara merupakan bank yang banyak digunakan masyarakat dalam Kredit Kepemilikan Rumah dan selain itu

---

<sup>1</sup>Soerjono soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 21

pada program *Bancassurance*, Bank Tabungan Negara baru memulai kerjasama dengan perusahaan asuransi melalui *Telemarketing* pada tahun 2017.

#### D. Jenis Sumber Data

Jenis dan sumber data pada penulisan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.<sup>2</sup>

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang hanya digunakan sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen dan data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan pada lapangan yang terdapat di lokasi penelitian berupa bahan pustaka, bahan bacaan, laporan-laporan penelitian terdahulu, dan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang Nomor 1 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran

---

<sup>2</sup>Zaenudin Ali, **Metode Penelitian Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 106



Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 32/SEOJK/05/2016 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi melalui aktivitas kera sama dengan Bank (*Bancassurance*).

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data ini pada penelitian ini penulis akan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Teknik wawancara merupakan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dilakukan dengan tanya jawab secara bebas namun tetap terarah, dengan maksud bahwa dalam melakukan sebuah wawancara, penelitian harus tetap berpedoman dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan. Selain itu tidak terlepas dari penelitian ini juga akan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya spontan guna untuk menunjang data-data yang akan diperlukan dalam melakukan penelitian ini. Dalam wawancara ini harus diarahkan kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penulisan penelitian ini.

##### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumentasi-dokumentasi yang akan berkaitan dengan penulisan penelitian ini, berupa catatan-catatan, laporan-laporan dari lembaga terkait pada penulisan penelitian ini.

## F. Populasi dan Sample

### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh gejala atau seluruh kejadian yang akan diteliti. Dalam penulisan penelitian ini yang akan di ambil penulis sebagai populasi adalah pihak atau bagian pada bank BTN yang dianggap sebagai ikut andil dalam pelaksanaan bancassurance di bank BTN, bagian Legal pada Bank BTN, dan bagian *bancassurances* pada bank BTN.

### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subyek yang didasarkan pada tujuan tertentu. *Purposive sampling* digunakan dengan menentukan kriteria khusus yaitu yang digunakan pada tujuan tertentu.<sup>3</sup> Pada penulisan penelitian ini yang dapat dikatakan sampel adalah Kepala Bagian Legal Division, Petugas *Bancassurance* Bank Tabungan Negara, dan Nasabah Bank Tabungan Negara yang sudah mendapatkan asuransi pada program bancassurance di bank BTN.

## G. Teknik Analisa Data

Penulisan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif kualitatif*. Teknik analisis *deskriptif kualitatif* merupakan penelitian yang didasarkan pada kualitas yang relevan dengan masalah yang

---

<sup>3</sup>Bambang Prasetyo, **Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119

dibahas dalam penelitian ini dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan secara efektif sehingga memudahkan dalam pemahaman dan interpretasi data.<sup>4</sup> Pada penggunaan *deskriptif kualitatif* ini diharapkan bisa memparkan secara jelas dan secara detail mengenai Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta.

#### H. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan batasan kata kunci yang akan diteliti dalam penulisan penelitian ini dan memberikan ruang lingkup penelitian berdasarkan pada objek penelitian. Judul pada penulisan ini adalah **“PELAKSANAAN PRINSIP KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA/INFORMASI KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN DATA DIRI NASABAH DALAM BANCASSURANCE MELALUI TELEMARKETING”**. Sehingga Definisi Operasional pada penulisan ini adalah :

1. Perlindungan hukum adalah segala upaya untuk melindungi kepentingan seseorang atau kelompok agar dapat memenuhi hak-haknya dan menjamin adanya kepastian hukum pada mereka yaitu sesuai dengan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen pada pasal 2 huruf d Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

---

<sup>4</sup>Muhammad Abdulkadir, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 172

Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank.

2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan produk *Bancassurance* melalui *Telemarketing* pada Bank BTN.
3. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada baik orang perseorangan, badan-badan usaha, ataupun lembaga pemerintahan yang menyimpan dana yang dimiliki pada Bank BTN.
4. Prinsip Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen adalah prinsip yang terdapat pada pasal 2 huruf d Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Jasa Keuangan yaitu bahwa petugas Bank harus menjaga kerahasiaan dan keamanan data Nasabah yang hanya dapat diberikan/direferensikan kepada perusahaan asuransi mitra atas persetujuan tertulis dari Nasabah dengan mengisi dan menandatangani Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta**

##### **1. Lokasi Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta berlokasi strategis di Jakarta Pusat. Dapat dikatakan sedemikian karena terletak pada pusat Ibu Kota Negara Indonesia dengan fasilitas public seperti Monumen Nasional, Plaza, kantor-kantor Pemerintahan. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta lebih tepatnya berlokasi di Jalan Gajah Mada Nomor. 1 Petojo Utara, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Indonesia.

##### **2. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta**

Bank Tabungan Negara adalah Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Persero Terbatas yaitu yang bergerak dalam bidang Jasa Keuangan perbankan. Cikal Bakal awal berdirinya Bank BTN yaitu dimulai dengan berdirinya Postpaarbank di Batavia tahun 1897. Sejak tahun 1942 pada masa pendudukan Jepang di Indonesia bank ini dibekukan dan digantikan namanya yaitu *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1950 kelahiran Bank BTN pada masa kemerdekaan, maka *Tyokin kyoku* diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi

Kantor Tabungan Pos Republik Indonesia. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos Republik Indonesia ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan I No. B-49/MK.I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Pada tahun 1989 sayap Bank BTN pun makin melebar Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Diawal tahun 1992 status Bank BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Sukses dengan KPR Bank BTN meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Di era tahun 2002 berdasarkan kajian konsultan independent, Prince Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5- 544/mmbu/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan untuk mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme

persero untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan yang lebih baik pada tahun berikutnya.

### 3. Visi dan Misi Bank Tabungan Negara

#### 1. Visi Bank Tabungan Negara<sup>1</sup>.

- a. Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

#### 2. Misi Bank Tabungan Negara

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategi berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi.
- e. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

---

<sup>1</sup>Bank BTN, Tentang Kami Bank Tabungan Negara, 2018, (online) <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>, diakses pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00





## 5. Tugas dan Wewenang Jabatan di Bank Tabungan Negara Pusat Jakarta

Dalam penelitian ini, dapat dijabarkan tugas dan wewenang sesuai dengan struktur organisasi Bank Tabungan Negara Pusat Jakarta<sup>3</sup>.

### 1. President Director

President Director mempunyai tugas, tanggung, dan wewenang bidang internal audit yaitu :

1. Memberikan keputusan dan rekomendasi atas usulan rencana kerja dan anggaran yang dibuat Internal Audit Division sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Memberikan arahan dan supervisi terkait dengan penilaian terhadap sistem pengendalian internal dalam penerapan manajemen resiko.
3. Mensupervisi pelaksanaan dan laporan dari Whistle Blowing System sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Mengusulkan dan melaporkan kebutuhan serta penggunaan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya
5. Melakukan kordinasi dalam ruang lingkup tugas dan wewenang *Board of Director dan Board of Commisione rs.*

### 2. Commercial Banking

#### a. Commercial Funding and Service Division

Commercial Banking bertugas memastikan usaha optimalisasi bisnis BTN melalui pengembangan dan pemasaran produk-produk *Commercial Funding & Service* berjalan efektif da efisien .Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya

---

<sup>3</sup>Surat Edaran Direksi Nomor : 25/DIR/SIPD/ 2017 tentang Job Description Direksi Bank Tabungan Negara

sesuai ketentuan yang berlaku, Memastikan penyusunan Rencana Kerja dan SOP Internal, dan Memastikan kegiatan-kegiatan pengelolaan anggaran untuk Divisi *Commercial Funding and Service*

b. Consumer Lending

Bertujuan memaksimalkan bisnis Bank BTN di bidang Commercial Lending dengan menciptakan produk kredit yang mampu diserap oleh pasar serta mengoptimalkan proses kredit untuk mencapai portofolio kredit yang berkualitas, memastikan pelaksanaan aktivitas di kantor pusat yang bertujuan untuk membina hubungan dengan nasabah Commercial Loan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada.

c. Small Medium Enterprise Lending

Bertugas memaksimalkan bisnis Bank BTN di bidang *small & Medium Lending* dengan menciptakan produk kredit yang mampu diserap oleh pasar serta mengoptimalkan proses kredit untuk mencapai portofolio *small & Medium Lending* yang berkualitas. Memberikan arahan berdasarkan hasil analisa kondisi eksternal untuk pengembangan bisnis *small & Medium Lending*, menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku, mengawasi pengembangan aliansi strategis dengan instansi.

d. Corporate and Loan Syndication Division Head

Bertujuan memaksimalkan bisnis Bank BTN di bidang Corporate and Loan Syndication dengan menciptakan produk kredit korporasi dan sindikasi yang mampu diserap oleh pasar, khususnya untuk proyek-proyek besar yang berkaitan dengan perumahan property dan

didukung oleh pemerintah serta mengoptimalkan proses kredit untuk mencapai portofolio kredit yang berkualitas. Bertanggung Jawab menetapkan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memastikan pelaksanaan aktivitas di kantor pusat yang bertujuan untuk membina hubungan dengan nasabah *Corporate and Loan Syndication* berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada.

### 3. Consumer Banking

#### a. Subsidized Mortgage Division Head

Bertujuan untuk memaksimalkan bisnis Bank BTN di Bidang *Subsidized Mortgage* dengan menciptakan produk kredit yang mampu diserap oleh pasar serta mengoptimalkan proses kredit untuk mencapai portofolio *Subsidized Mortgage* yang berkualitas. Bertanggung Jawab menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan arahan berdasarkan hasil analisa kondisi eksternal untuk mengembangkan produk, promosi, strategi, dan aliansi strategi, memastikan hubungan dengan pihak pemerintahan berlangsung dengan baik terkait dengan penyaluran KPR bersubsidi.

#### b. Retail Funding & Service Division Head

Bertujuan memaksimalkan bisnis Bank BTN di bidang *Retail Funding & Service* dengan menciptakan produk yang mampu diserap oleh pasar serta mengoptimalkan kegiatan pemasaran dan penjualan untuk mencapai portofolio *Retail Funding & Service* yang

berkualitas. Bertanggung Jawab mengawasi pengembangan aliansi strategis dengan instansi, memastikan perancangan strategis marketing komunikasi serta program promosi untuk produk *Retail Funding & Service*, dan memastikan berjalannya implementasi dari strategi *marketing komunikasi* dan program-program promosi untuk produk *Retail Funding & Service*.

c. Wealth Management

Bertujuan memaksimalkan bisnis Bank BTN di Bidang *Wealth Management*. Bertanggung Jawab memastikan proses perencanaan strategi pengembangan produk *Wealth Management*, memastikan proses kajian pengembangan produk *Wealth Management*, memastikan proses penyusunan ketentuan (SE Dir & SOP) atas pengembangan produk & fitur baru di unit kerjanya, dan memastikan pengembangan aplikasi sistem IT untuk nasabah *Wealth Management* terkait dengan pengembangan dan pemasaran produk dan fitur *Wealth Management*, memastikan proses uji coba dan product testing terhadap pengembangan produk *Wealth Management*.

d. Sharia

Bertujuan mengoptimalkan bisnis di Unit Usaha Syariah BTN dengan melakukan aktivitas bisnis dan aktivitas pendukung secara efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Bertanggung Jawab memastikan proses perencanaan strategi untuk unit Usaha Syariah BTN, memastikan pengelolaan jaringan yang berkaitan dengan

kegiatan bisnis dalam Unit Usaha Syariah BTN, dan memastikan penyusunan kebijakan terkait dengan Unit Usaha Syariah BTN.

#### 4. Distribution Network

##### a. Digital Channels

Bertujuan untuk memaksimalkan bisnis BTN melalui pengembangan.

Bertanggung Jawab memastikan memastikan perancangan arahan strategis untuk bisnis *Card & E-Banking*, memastikan kebijakan terkait bisnis *Card & E-Banking*, memastikan pengembangan produk dan fitur *Card & E-Banking*, memastikan penyusunan dan pengembangan ketentuan (SE Dir & SOP) atas aktivitas pada divisi *Card & E-Banking*, memastikan proses uji coba dan *product testing* terhadap pengembangan produk dan fitur *Card & E-Banking*, dan memastikan perancangan strategi serta program-program akuisisi aktivitas & usage untuk produk *Card & E-Banking*, memastikan implemantasi strategi serta program-program akuisisi aktivitas & usage *Card & E-Banking*

##### b. Service Quality & Distribution

Bertujuan mengotimalkan pelayanan Customer Care bagi nasabah Bank BTN dengan memastikan penyelesaian klaim keluhan dari nasabah yang profesional, akurat, dan solutif, pengelolaan layanan Contact Center, serta pengembangan dari pengelolaan *Service Quality*. Bertanggung Jawab memastikan dan menyetujui penyusunan ketentuan (SE Dir & SOP) mengenai *Service Care Division*, memastikan kegiatan penyelesaian dari keluhan nasabah berjalan

sesuai dengan standard dan kebijakan, dan memastikan upaya-upaya untuk mengurangi klaim dan keluhan nasabah.

c. Regional Offices

Bertujuan untuk mengembangkan bisnis dan jaringan yang berada dalam wewenang dalam rangka mencapai tingkat pemberian laba yang optimal penyelenggaraan operasional dan efisiensi kantor wilayah secara keseluruhan agar berlangsung baik dan sesuai dengan ketentuannya ada. Bertanggung Jawab memberikan arahan berdasarkan pemetaan potensi bisnis yang telah dilakukan dan juga hasil analisa kondisi eksternal dalam ruang lingkup pekerjaannya.

**5. Chief Credit Officer**

a. Retail Risk

Bertujuan mensupervisi aktiitas-aktivitas perkreditan, terutama kegiatan analisa dan mitigasi risiko kredit konsumen serta bertindak sebagai *counterpart* unit bisnis sebagai tindak lanjut pemasaran kredit konsumen dalam rangka memberikan keuntungan yang optiml bagi perusahaan sesuai dengan visi dan misi Bank BTN, menyusun kebijakan dan mensupervisi terhadap Unit Kerja di *Retail Risk Division* dengan prinsip kehati-hatian dan *good governance*. Bertanggung Jawab mengarahkan dan mengkoordinasikan usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit konsumen *Head Office. Regional Office dan Branch Office*, dan memastikan aktivitas



perkreditan khususnya mengenai analisa risiko kredit konsumen dan mitigasinya Segmen Head Office.

b. Commercial Risk

Bertujuan mensupervisi dan melaksanakan aktivitas-aktivitas perkreditan, terutama kegiatan analisa dan mitigasi risiko kredit serta bertindak sebagai counterpart unit bisnis sebagai tindak lanjut pemasaran kredit, dalam rangka memberikan keuntungan yang optimal bagi perusahaan sesuai dengan visi dan misi BTN. Menyusun, kebijakan dan melaksanakan supervisi terhadap Unit kerja di *Commercial Risk Division*. Bertanggung Jawab merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi *Commercial Loan Head Office, Regional Office* dan *Branch Office*, dan memastikan aktivitas perkreditan khususnya mengenai analisa risiko kredit dan mitigasinya Segmen Head Office.

c. Consumer Collection

Bertujuan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan semua yang berkaitan dengan Divisi Consumer Collection & Remedial yang efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan. Bertanggung dengan Jawab melakukan analisa portofolio untuk merumuskan strategi penanganan akun lancar dan debitur menunggak sesuai kewenangannya, dan mengelola dan mengevaluasi pelaksanaan aktivitas penagihan restrukturisasi dan penyelesaian kredit yang menjadi kewenangannya.

d. Asset Management

Bertujuan untuk merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan pengelolaan kredit bermasalah yang masuk dalam kewenangan *Asset Mangement* Unit agar efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan. Bertanggung jawab menginisiasi penyempurnaan/perbaikan kinerja pada unit yang dipimpinnya, melakukan koordinasi dan evaluasi untuk pelaksanaan aktivitas *Asset Management Division*, dan memimpin dan memotivasi seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal

e. Legal

Bertujuan untuk memastikan efektivitas penyelesaian masalah-masalah hukum, mengoptimalkan bisnis dan mengamankan kepentingan perusahaan serta mengelola pengadministrasian dokumen kredit untuk kepentingan perusahaan. Bertanggung jawab memastikan aktivitas kerjasama dengan konsultan Hukum untuk kepentingan bank, memastikan aktivitas mewakili bank dalam pelaksanaan beracara di pengadilan, kepolisian, Kejaksaan, lembaga lainnya, dan diluar pengadilan, dan memastikan berjalannya fungsi *legal watch* sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia

## 6. Information Technology and Operations

a. Information Technology Strategic Planning and Development

Bertanggung jawab Mensupervisi perancangan, pembuatan dan pengkinian kebijakan information technology govermance dan information technology risk pada divisi ICTD serta memastikan pelaksanaannya oleh unit-unit yang berada di ICTD, dan memastikan terlaksananya kegiatan information technology quality assurance, memastikan pengembangan kebijakan information technology security guna menjaga keamanan data perusahaan, dan Mengelola dan mengendalikan resiko yang berada dalam lingkup kerjanya

b. Information Technology Operation

Bertanggung jawab memastikan perancangan pengembangan operasional berdasarkan kebijakan GCG dan resiko operasional pada divisi IOD serta memastikan pelaksanaannya oleh unit-unit yang berada di IOD, memastikan penyelesaian insiden maupun permasalahan operasional IT pada kantor pusat maupun kantor cabang, serta asset management IT, memastikan penerapan IT security guna menjaga keamanan data perusahaan, mengelola dan mengendalikan risiko yang berada dalam lingkup kerjanya, membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

c. Operations and Business Support

Bertanggung jawab memastikan pengkajian dan pengembangan kebijakan dan prosedur di operation and business support division serta mengembangkan, menyusun dan mengevaluasi kebijakan operasional yang berhubungan dengan lingkup pekerjaan pada kantor

pusat dan kantor cabang, memastikan kegiatan penyelesaian transaksi pemindah bukuan, kliring, dan RTGS terkait transaksi non SPM, serta transaksi treasury, dan memastikan pengadministrasian dokumen serta perhitungan yang berhubungan dengan settlement serta penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan auditor

d. Credit Operations

Bertanggung jawab memastikan kesesuaian antara hasil putusan kredit yang telah diputus di kantor pusat dengan dokumen administrasi pendukungnya, memastikan kesesuaian antara hasil putusan restrukturisasi kredit yang telah diputus di kantor pusat dengan dokumen administrasi pendukungnya, memastikan kesesuaian antara hasil putusan novasi kredit yang telah diputus di kantor pusat dengan dokumen administrasi pendukungnya, dan memastikan pemenuhan aspek legal yang berkaitan dengan pelaksanaan hasil putusan kredit komersial yang menjadi kewenangan kantor pusat

e. Procurement and General Services

Bertujuan memastikan keberadaan dukungan layanan penyediaan dan pengelolaan logistik kepada seluruh unit kerja untuk operasional bisnis kebutuhan pembukaan jaringan yang efektif dan efisien. Bertanggung jawab memastikan berjalannya seluruh fungsi-fungsi pengadaan asset, barang, atau jasa sesuai ketentuan, sistem dan prosedur yang berlaku secara efektif dan efisien, layanan umum, dan penyimpanan logistic sesuai ketentuan, sistem dan prosedur yang berlaku secara efektif dan efisien, memastikan penyusunan rencana

kerja dan anggaran divisi procurement and general services, dan memastikan pengelolaan anggaran pengeluaran divisi procurement and general services

## **7. Finance & Treasury**

### **a. Treasury**

Bertujuan untuk memastikan tingkat likuiditas serta tingkat laba dapat dipertahankan secara sehat dan optimal melalui pengelolaan asset dan liabilitas sesuai dengan kebutuhan bisnis bank. Bertanggung jawab pengelolaan likuiditas dan permodalan bank tabunan Negara, membuat rekomendasi kepada ALCO dan direksi berdasarkan kebijakan-kebijakan dan strategi treasury, serta posisi modal, pengelolaan risiko pasar dan risiko operasional, dan memastikan bahwa transaksi dan aktifitas grup trading berjalan sesuai dengan arahan dan kebijakan dari treasury dan collection director

### **b. Finance & Accounting**

Bertujuan untuk memastikan berjalannya fungsi keuangan Bank BTN secara keseluruhan yang mencakup perencanaan, dan pengendalian seluruh aktivitas bidang keuangan & perpajakan, sehingga dapat di hasilkan informasi keuangan yang memenuhi standar keuangan yang benar, tepat, waktu, konsisten, akurat dan lengkap serta memenuhi ketentuan yang berlaku. Bertanggung jawab Memastikan terselenggaranya penyusunan dan pencapaian serta evaluasi RKAP unit kerja finance and accounting sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, memastikan perencanaan dan pengembangan sistem,

kebijakan dan prosedur keuangan bank BTN sesuai ketentuan yang berlaku dari dan ke unit kerja yang terkait, dan melakukan pengkajian ulang sistem, kebijakan dan prosedur keuangan bank BTN serta implementasinya

c. Institutional Banking

Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku, memastikan berjalannya aktifitas bisnis yang terkait dengan kegiatan layanan pembiayaan valuta asing, memastikan berjalannya aktifitas bisnis yang terkait dengan layanan trade dan payment, dan memastikan berjalannya aktifitas pengembangan produk trade, payment, dan pembiayaan valuta asing yang dapat meningkatkan fee based income beserta kebijakannya

**8. Strategy Compliance & Risk**

a. Strategy and Performance Management

Menetapkan usaha rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan berlaku, memastikan perencanaan bisnis bank yang tertuang di dalam rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP), rencana bisnis bank (RBB), dan rencana jangka panjang bank (RJP), dan memastikan pelaksanaan revisi perencanaan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP), rencana bisnis bank (RBB), dan rencana jangka panjang bank (RJP)

b. Transformation Management Office

Bertujuan memastikan terlaksananya pengawasan inisiatif perubahan, baik yang sedang direncanakan, maupun yang sedang berjalan, dan

memastikan pelaksanaannya sesuai dengan rencana jangka panjang bank BTN, merumuskan program kerja strategis di dalam RKAP dan RJP yang dipilih untuk dilaksanakan sebagai program transformation management, dan memastikan persiapan rancangan konsep dan anggaran untuk proyek perubahan guna memenuhi kebutuhan rencana jangka panjang perusahaan

c. Compliance and Governance

Bertujuan untuk memastikan seluruh aktivitas bisnis dan operational BTN telah memenuhi prinsip-prinsip kepatuhan dalam perusahaan melalui pengembangan dan implementasi kebijakan kepatuhan, pengelolaan kepatuhan, pengelolaan program Anti Pencucian Uang & Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU&PPT). Dan bertanggung jawab memastikan terpenuhinya aspek kepatuhan Bank dalam melakukan kegiatan usaha, memastikan terlaksananya prinsip-prinsip Good Corporate Governance di Bank telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan melakukan koordinasi dengan pihak eksternal maupun internal.

d. Policy and Procedures

Bertujuan untuk menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku, memastikan aktifitas bisnis dan operasional bank telah dilengkapi dengan policy dan procedure yang telah memenuhi prinsip-prinsip governance, risk, and compliance, dan memastikan terlaksananya penerapan pedoman kebijakan tata kelola perusahaan (PKTKP) di bank



e. Enterprise Risk Management

Bertujuan menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku, membantu tugas-tugas direktur strategic, compliance and risk dalam melaksanakan dan memenuhi ketentuan bank Indonesia tentang penerapan manajemen risiko dan ERM bagi bank umum, dan memastikan pelaksanaan (implementasi) strategi manajemen risiko dan ERM yang telah disetujui oleh direksi

**9. Strategic Human Capital**

a. Human Capital Management and Culture Specialist

Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi SDM di seluruh bank untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun, dan memastikan pengelolaan secara menyeluruh penyekenggara tenaga alih daya/outsourcing (vendor) dan monitoring tenaga outsourcing di bank

b. Human Capital Organization Development and Policy

Bertanggung jawab untuk memastikan proses pengkajian dan pengembangan seluruh kebijakan tentang pengembangan karir, remunerasi dan human capital planning, mengelola kebijakan terkait know your employee (KYE), dan mengelola dan mengandalkan risiko yang berada dalam kelolaannya

c. Learning Center

Bertanggung jawab menyusun rencana pendidikan dan pengembangan pegawai untuk menghasilkan pegawai yang memiliki kemampuan/kompetensi sesuai kebutuhan bank, menyelenggarakan pendidikan dan pengembangan pegawai sesuai rencana yang telah disetujui BOD, dan menyusun anggaran pendidikan dan pengembangan pegawai, dan memonitor realisasinya

#### **10. Internal Audit**

Menjalankan tugas secara independen dan professional sesuai dengan kode etik, baik untuk dirinya sendiri maupun bawahannya, mereview dan menyusun rangkuman laporan hasil penilaian terhadap sistem pengendalian internal dalam penerapan manajemen risiko, dan memberikan masukan dalam penyusunan rencana kerja tahunan yang dilakukan berdasarkan ekspektasi manajemen, pengembangan bisnis bank dan pendekatan audit berbasis risiko (risk based audit) untuk area yang menjadi tanggung jawabnya, serta memastikan rencana kerja tahunan termasuk strategi divisi audit internal dapat dikembangkan dan dicapai sesuai dengan business plan yang telah ditetapkan

#### **11. Corporate Secretary**

Bertanggung jawab membuat strategi untuk program promosi dan komunikasi yang diselenggarakan bank BTN, membuat kebijakan yang berhubungan dengan standarisasi aktifitas promosi dan komunikasi yang diselenggarakan bank BTN, dan membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank sesuai lingkup kerja yang relevan

## 6. Produk-produk Bank BTN

Bank Tabungan Negara dalam melakukan Fungsi, tugas dan Tanggung Jawabnya memiliki beberapa produk untuk melayani masyarakat khususnya nasabahnya Bank BTN yaitu<sup>4</sup> :

a. Kredit Konsumer, antara lain :

### 1. KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

### 2. KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum Adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun tak over kredit dari Bank lain.

### 3. Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) BTN

### 4. Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN

Kredit Agunan Rumah BTN Adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/ apartemen /ruko /rukan.

### 5. Kredit Ringan BTN (Kring BTN)

---

<sup>4</sup>Bank BTN, **Tentang Kami Bank Tabungan Negara**, 2018, (online) [https://www.btn.co.id/id/Conventional/Product-Links/Produk-BTN/Produk\\_Dana/Tabungan\\_Tabungan-BTN-Batara](https://www.btn.co.id/id/Conventional/Product-Links/Produk-BTN/Produk_Dana/Tabungan_Tabungan-BTN-Batara) diakses pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00

Kring BTN Adalah kredit dengan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

6. Kredit Ruko BTN

Kredit Ruko BTN Adalah kredit pemilikan ruko/ rukan/ kios yang dapat dihuni atau dijadikan tempat usaha.

7. Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN

KBR BTN Adalah fasilitas kredit bagi yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

8. Kredit Swadana BTN

Kredit Swadana BTN Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN.

9. PRR-KB BTN Jamsostek

PRR-KB BTN Adalah pinjaman yang diberikan PT. Jamsostek (Persero) melalui Bank BTN kepada anggotanya yang memenuhi syarat PRR-KB, untuk tujuan pengembangan/perbaikan rumah, dimana pinjaman ini diajukan disetujui, diberikan bersamaan dan beragunan secara paripasu dengan KAR (Kredit Agunan Rumah).

10. Bantuan Tabungan dan Uang Muka Perumahan Bagi PNS (TBUM BAPERTARUM).

11. Tambahan Sebagian Biaya Membangun PNS (TBM BAPERTARUM).

b. Kredit Komersial

1. Kredit Yasa Griya/ Kredit Konstruksi (KYG)
2. Kredit Modal Kerja-KONtraktor (KMK-KONTRAKTOR)
3. Kredit Modal Kerja (KMK)
4. Kredit Invetasi (KI)
5. Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)
6. Kredit LINKAGE

## 7. Unit-unit Perusahaan

Unit-unit yang terdapat pada PT Bank Tabungan Negara dibedakan menjadi 2 yaitu konvensional dan Syariah<sup>5</sup> :

### 1. Unit Konvensional

#### a. Kantor Cabang Fix

Kantor Cabang di pimpin oleh Branch Manager dan Atasan Langsung Director Supervisory. Pada kantor Cabang ini bertujuan untuk mengembangkan bisnis dan jaringan dalam rangka mencapai tingkat pemberian laba yan optimal, penyelenggaraan operasional dan efisiensi cabang secara keseluruhan berlangsung baik sesuai ketentuan. Dan Kantor Cabang Bertanggung Jawab membuat usulanrencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku dan potensi bisnis dalam ruang lingkup pekerjaannya, selain itu juga melakukan koordinasi pencapaian target kredit, dana dan jasa termasuk evaluasi secara periodik.

#### b. Kantor Cabang Pembantu (Type A)

---

<sup>5</sup>Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara Nomor:04/DIR/HCD/2016 tentang Job Description Struktur Organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Syariah

Kantor Cabang Pembantu (Type A) dipimpin oleh Sub Branch Office Head (Type A) dan Atasan Langsung Branch Manager. Kantor Cabang Pembantu ini mempunyai tujuan yaitu memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di Branch Office serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penataan usaha di Branch Office. Selain itu pada Kantor Cabang Pembantu ini bertanggung jawab membuat usuln rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku, dan bertanggung jawa dalam proses operasional di *Sub Branch Office*.

c. Kantor Cabang pembantu (Type B)

Kantor Cabang pembantu (Type B) dpimpin oleh Branch Office Head (Type B) dan atasan langsung Branch Manager. Pada kantor cabang pembantu (Type B) ini didirikan dengan tujuan memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di *Branch Office* serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penatausahaan di *Branch Office*. Selain itu pada kantor Cabang Pembantu (Type B) ini juga bertanggung jawab membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bertanggung jawab dalam proses operational di *Sub Branch Office*, melakukan supervisi fungsi dari Teller Service, Melakukan Supervisi dari Cutomer Service, Melakukan Supervisi fungsi dari Loan Service, melakukan supervisi fungsi proses kredit komersial SME, melakukan supervisi atau fungsi

Operation di Sub Branch Office, dan melakukan supervisi atas fungsi lainnya.

d. Kantor Kas Cabang

Kantor Kas Cabang dipimpin oleh Cash Office Head dan atasan langsung Branch Manager. Pada Kantor Kas Cabang ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di *Cash Office* serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penatausahaan di *Cash Office*. Dan pada Kantor Kas Cabang ini bertanggung jawab membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melakukan supervisi fungsi dari Teller Service, melakukan supervisi fungsi dari Customer Service, melakukan supervisi atas fungsi lainnya, bertanggung jawab dalam proses operasional di kantor kas, melakukan Rekon ATM, mengelola dan mengendalikan risiko yang berada dalam lingkup kerjanya, dan membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank sesuai dengan lingkup kerja yang relevan.

**8. Unit Syariah**

a. Kantor Cabang Syariah

Kantor Cabang Syariah dipimpin oleh Branch Manager dan atasan langsung Director Supervisory. Kantor Cabang Syariah didirikan dengan tujuan mengembangkan bisnis dan jaringan dalam rangka mencapai tingkat perolehan laba yang optimal, penyelenggaraan



operasional dan efisien Kantor Cabang Syariah (berikut dengan kantor-kantor dibawahnya), secara keseluruhan berlangsung baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak menyalahi prinsip syariah, dan pada Kantor Cabang syariah ini juga bertanggung jawab membuat rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melakukan koordinasi pencapaian target pembiayaan dana termasuk evaluasi secara periodik.

b. Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type A)

Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type A) dipimpin oleh Sharia Sub Branch Office Head (Type A) dan atasan langsung Branch Manager. Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type A) ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di *Sharia Sub Branch Office* serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penatausahaan di *Sharia Sub Branch Office*, dan bertanggung jawab membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bertanggung jawab dalam proses operasional di *Sharia Sub Branch Office*, melakukan supervisi fungsi dari Teller Service, melakukan Supervisi fungsi dari Customer Service, melakukan supervisi fungsi dari Consumer Financing Service.

c. Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type B)

Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type B) dipimpin oleh Sahria Sub Branch Office Head (Type B) dan atasan langsung Branch

Manager. Kantor Cabang Pembantu Syariah (Type B) ini didirikan dengan tujuan memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di *Sharia Sub Branch Office* serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penantausahaan di *Sharia Sub Branch Office*, dan bertanggung jawab membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bertanggung jawab dalam proses operasional di *Sharia Sub Branch Office*, melakukan supervisi fungsi dari teller service, melakukan supervisi fungsi dari customer service, melakukan supervisi fungsi dari Consumer Financing Service.

d. Kantor Cabang Kas Syariah

Kantor Cabang Kas Syariah dipimpin oleh Sharia Cash Office Head, dan atasan langsung Branch Manager. Kantor Cabang Kas Syariah didirikan dengan tujuan untuk memberikan dukungan bisnis melalui pemenuhan standar layanan di *Sharia Cash Office* serta mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional dan penantausahaan di *Sharia Cash Office*, dan bertanggung jawab utama dalam membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melakukan supervisi fungsi dari Teller Service, melakukan supervisi fungsi dari Customer Service, melakukan supervisi atas fungsi lain, bertanggung jawab dalam proses operasional di *Sharia Cash Office*

**B. Pelaksanaan Prinsip Kerahasiaan dan keamanan data/informasi  
Konsumen Terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam  
Bancassurance melalui Telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara  
(Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.**

**1. Bentuk Prinsip Kerahasiaan dan keamanan data/informasi  
Konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah di PT. Bank  
Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta**

Pengaturan hukum terhadap penggunaan data diri pribadi nasabah dalam pelaksanaan bisnis Bancassurance pada Bank BTN sesuai dengan Surat Edaran Direksi No. 42/DIR/WMD/2014 tanggal 29 September 2014 diatur di dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia yaitu:<sup>6</sup>

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;

---

<sup>6</sup>Surat Edaran Direksi PT. BANK TABUNGAN NEGARA(PERSERO) Tbk No.17/DIR/WMD/2015perihal perubahan atas Surat Edaran Direksi No. 42 DIR/WMD/2014 tanggal 29 September 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*

6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI.2008;
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI.2014/ tanggal 16 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;
8. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 5/21/DPNP tanggal 29 September 2003 Perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/23/DPNP;
9. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
10. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (Bancassurance).

Berdasarkan dari beberapa peraturan yang ada belum sepenuhnya dapat memberikan perlindungan khusus terhadap penggunaan data diri nasabah bank karena dalam hal ini masih banyaknya masalah yang terjadi pada nasabah yang merasa tidak nyaman karena data nasabah digunakan kepada pihak ketiga untuk melakukan penawaran Asuransi pada nasabah dari Bank Tersebut.

Penyediaan data referensi nasabah dalam pelaksanaan program Bancassurance di Bank BTN Kantor Pusat Jakarta untuk ditindaklanjuti/di-

follow up oleh pihak rekanan bank kepada tenaga perusahaan asuransi mitra Bank hanya dapat dilakukan sepanjang telah mendapatkan persetujuan tertulis dari pihak Nasabah yang bersangkutan yaitu setelah seorang nasabah telah menandatangani “Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah”. Asli data Nasabah pada Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah di Kantor Cabang. Dalam penyediaan data referensi nasabah pada surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah yang akan diteruskan ke perusahaan asuransi yang menjadi rekanan/mitra Bank meliputi:

1. Nama;
2. Alamat;
3. Nomor Telepon;
4. Nomor CIF/Rekening Nasabah.

Petugas Kantor Cabang Bank memberikan data kontak Nasabah yang bersedia terhadap Data Nasabah yang bersedia dan setuju secara tertulis untuk di referensikan kepada tenaga pemasar perusahaan asuransi mitra Bank untuk dijelaskan secara detail mengenai produk asuransi yang akan ditawarkan kepada pihak nasabah. Dan selanjutnya nasabah yang menyetujui terhadap Bancassurance tersebut berhubungan langsung dengan petugas Pemasar Asuransi yang ditempatkan di Kantor Cabang Bank. Dan dalam pelaksanaannya selanjutnya Nasabah wajib mengisi dan menandatangani yaitu<sup>7</sup> :

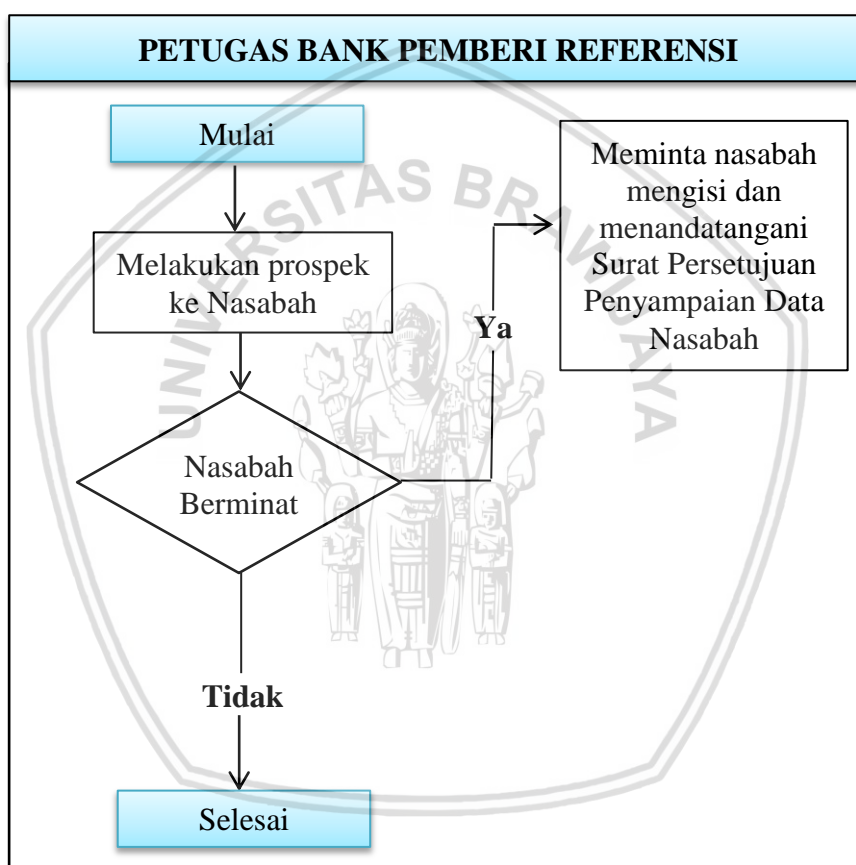
1. Formulir **Surat Pernyataan Nasabah**;

---

<sup>7</sup>Surat Edaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor 42/DIR/WMD/2014 tentang Pelaksanaan *Bancassurance*

2. Formulir **Pemindahbukuan Rekening** Nasabah untuk pembayaran premi pertama; dan
3. Formulir **Surat Kuasa Debet Rekening** untuk pembayaran premi lanjutan ketika Nasabah setuju untuk membeli polis asuransi.

**Tabel 4.1**  
Alur Pemasaran Produk Bancassurance Bank Tabungan Negara



Jika Nasabah setuju untuk direferensikan :

2. Meminta kepada Nasabah untuk mengisi dan menandatangani Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah;
3. Mengisi data Nama, kode (NIP), kode/nama cabang dan Tanda tangan pada kolom yang telah disediakan;

4. Menyerahkan Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah yang telah diisi lengkap dan ditandatangani ke *Customer Service* untuk dilakukan verifikasi data<sup>8</sup>.

Otoritas Jasa Keuangan memberikan wewenang dan suatu kewajiban yaitu untuk membina serta melakukan pengawasan kepada Bank dengan upaya-upaya baik bersifat Preventif maupun bersifat Represif apabila menutup kemungkinan adanya pelanggaran terkait penggunaan data diri Nasabah dalam pelaksanaan *Bancassurance* melalui *Telemarketing* pada Bank BTN. Pada pelaksanaan perlindungan Hukum pada Bank BTN dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu:

**a. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan Hukum terhadap penggunaan data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *Bancassurance* pada Bank BTN dapat dilakukan dalam bentuk perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum terhadap penggunaan data diri nasabah dalam penyelenggaraan layanan *Bancassurance* dengan menitikberatkan pada peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh pemerintah yang memiliki otoritas yang digunakan untuk membentuk peraturan tersebut. Perlindungan hukum Preventif yang dilakukan pada Bank Tabungan Negara Kantor Pusat Jakarta berkaitan dengan penggunaan data diri Nasabah ini tentunya harus sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Peraturan khusus yang mengenai dengan ini antara lain yaitu pada Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:

---

<sup>8</sup>Ibid, Surat Edaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 42/DIR.WMD/2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*



1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, pada Pasal 40 ayat (1) UndangUndang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengemukakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44 A.

Berkaitan mengenai kerahasiaan bank dapat dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) UndangUndang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tersebut adalah<sup>9</sup> :

1. Untuk kepentingan perpajakan;
2. Untuk kepentingan penyelesaian piutang bank yang telah diserahkan kepada BUPLN/PUPN;
3. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana;
4. Untuk perkara perdata antara bank dengan nasabah;
5. Dalam tukar-menukar informasi antarbank;
6. Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan atau ahli warisnya.

Perlindungan hukum Preventif pada pelaksanaan *Bancassurance* melalui *Telemarketing* terkait penggunaan data diri nasaba pada Bank BTN haruslah mempunyai hubungan erat dengan masalah perlindungan hukum terhadap penggunaan data diri nasabah yang harus menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dalam hal ini diatur pada Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

---

<sup>9</sup>Pasal 40 ayat (1) UndangUndang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Beberapa prinsip perlindungan konsumen :

- a) Transparansi;
- b) Perlakuan yang adil;
- c) Keandalan;
- d) Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e) Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau<sup>10</sup>.

Bentuk pelaksanaan Prinsip Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan data/informasi Konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah pada Bank BTN menerapkan prinsip prinsip pada Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dituangkan dalam Surat Edaran Direksi Bank Tabungan Negara yang berbunyi:

1. Prinsip Transparasi

Memberikan pelatihan kepada Tenaga Pemasar Secara berkala untuk memastikan bahwa Nasabah menerima informasi *Bancassurance* yang akurat, jujur dan tidak tidak menyesatkan. Selain itu juga memastika semua materi pemasaran yang dibuat oleh perusahaan asuransi dan memuat identitas/logo perusahaan asuransi melalui persetujuan Bank dan mencatumkan DISCLAIMER yang menjelaskan bahwa: produk asuransi bukan merupakan produk Bank dan tidak termasuk dalam program

---

<sup>10</sup>Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

penjaminan pemerintah (LPS), serta segala risiko dari produk asuransi merupakan tanggung jawab dari Perusahaan Asuransi;

2. Prinsip Perlakuan yang Adil

Petugas pemasar wajib memberi keleluasan kepada Nasabah dalam memilih produk asuransi sesuai dengan kebutuhan, dan memiliki akses yang sama untuk memperoleh produk asuransi yang dibutuhkan;

3. Prinsip Keandalan

Membuat analisis *cost & benefit* dari produk asuransi untuk memastikan bahwa produk yang akan dipasarkan memiliki keandalan dalam hal manfaat yang diperoleh Nasabah lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Selain itu juga memastikan produk yang akan dipasarkan tepat sasaran sesuai dengan segmentasi Nasabah Bank;

4. Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan data/informasi Konsumen

Petugas pemasar menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Nasabah. Data Nasabah hanya dapat diberikan/direferensikan kepada perusahaan asuransi mitra atas persetujuan tertulis dari Nasabah dengan mengisi dan menandatangani Surat Persetujuan Penyampaian Data Nasabah;

5. Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

Penanganan dan penyelesaian pengaduan Nasabah terkait produk asuransi mengikuti ketentuan regulator dan ketentuan internal Bank<sup>11</sup>.

#### **b. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum bersifat Represif merupakan perlindungan hukum yang dibuat untuk menyelesaikan suatu sengketa yang sudah terjadi dan menimbulkan suatu kerugian. Dalam pelaksanaan *Bancassurance* pada Bank BTN terkait pengaduan mengenai data diri pribadi yang diajukan oleh pihak nasabah kepada kantor pusat Bank BTN Jakarta saat ini belum ditemukan pengaduan, karena dalam prakteknya Kantor Pusat Jakarta Bank BTN hanya dapat menangani sengketa pengaduan yang apabila Kantor Cabang tidak mampu menangani terkait komplain yang diajukan pihak nasabah<sup>12</sup>.

Pada dasarnya Bank BTN kantor pusat Jakarta sampai saat ini belum mendapatkan pengaduan dari Kantor Cabang di daerah mengenai *Bancassurance* terkait penggunaan data diri pribadi nasabah oleh pihak Bank dan atau pihak asuransi yang menawarkan program *Bancassurance* yang mengatasnamakan bekerja sama dengan Bank dari Nasabah tersebut. Sehingga pihak Bank BTN Kantor Pusat Jakarta belum melaksanakan Perlindungan Hukum yang bersifat Represif berkaitan dengan penggunaan data diri nasabah pada program *Bancassurance*, dengan demikian pihak Bank BTN kantor

---

<sup>11</sup>Ibid, Surat Edaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 42/DIR.WMD/2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta, 23 April 2018

Pusat Jakarta sudah melakukan pelaksanaan *Bancassurance* dengan baik baik terkait penggunaan data diri nasabah maupun pelayanan terkait *Bancassurance*.<sup>13</sup> Bentuk pertanggung jawaban mengenai penggunaan data diri pribadi nasabah yaitu :

#### 1. Wealth Management Division

Wealth Management Division selaku divisi yang dalam rangka menjalankan penjualan *Bancassurance* yang tidak menjadi persyaratan dalam penjualan produk Bank. Dan sebagai unit bisnis pelaksana memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut<sup>14</sup> :

- a. Membuat kebijakan *Bancassurance* yang berlaku untuk Bank;
- b. Membuat laporan Internal dan Eksternal antara lain kepada Otoritas Jasa Keuangan mengenai produk maupun aktivitas baru *Bancassurance*, sebagaimana yang tertuang dalam Rencana Bisnis Bank dengan ketentuan yang berlaku
- c. Melakukan evaluasi terhadap produk *Bancassurance* yang masih aktif ditawarkan oleh Bank, setiap 6 bulan sekali berdasarkan data penjualan dan laporan keuangan yang dikeluarkan oleh Perusahaan Asuransi yang bersangkutan

---

<sup>13</sup>Hasil wawancara dengan bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta, 23 April 2018

<sup>14</sup>Ibid, Surat Edaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 42/DIR.WMD/2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*

- d. Membantu dan meneruskan penyelesaian pengaduan Nasabah pembeli produk asuransi atau Kantor Cabang mengenai kinerja Perusahaan Asuransi.

## 2. Kantor Cabang (KC)

Dalam rangka menjalankan penjualan penjualan *Bancassurance*, KC memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan penjualan produk-produk *Bancassurance* dengan target yang telah ditetapkan.

## 3. Pejabat dan Petugas Kantor Pusat Jakarta

Pejabat dan Petugas Kantor Bank BTN Pusat Jakarta untuk berjalannya prinsip kerahasiaan informasi bank baik data atau informasi dan atau pengetahuan dengan klasifikasi keamanan untuk informasi bisnis dengan sensitifitas dibawah kategori *Restricted* yang hanya digunakan secara terbatas dilingkungan **PIHAK PERTAMA**<sup>15</sup>.

Tanggung Jawab pada Bank Tabungan Negara Kantor Pusat Jakarta diharapkan pihak Bank dapat lebih memperhatikan pengaduan nasabah terkait penggunaan data diri pribadi nasabah dalam pelaksanaan *Bancassurance*. Selain itu Bank BTN Kantor Pusat Jakarta dalam pelaksanaannya terkait pengaduan data diri nasabah dapat dilakukan dengan cara<sup>16</sup> :

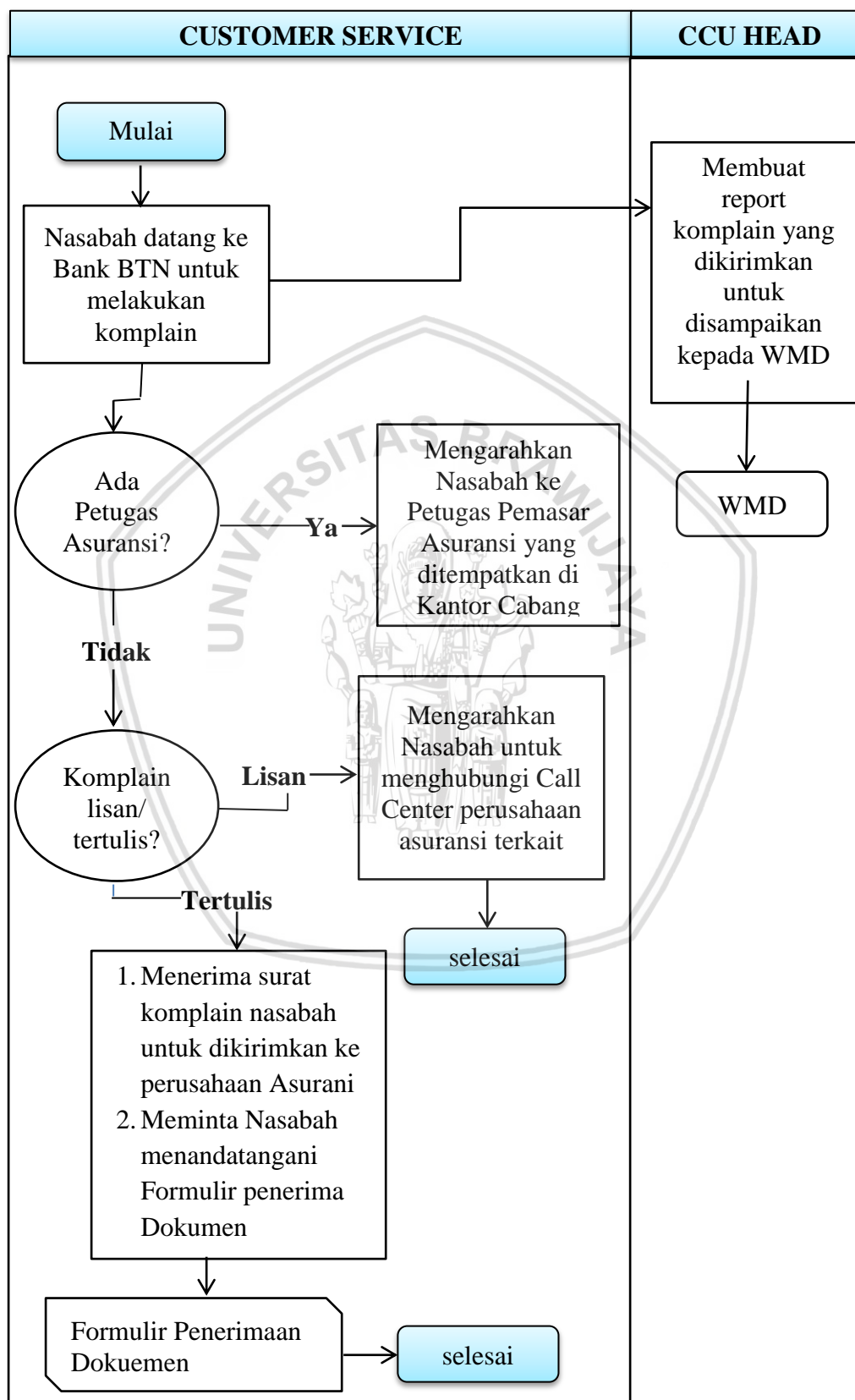
---

<sup>15</sup>Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara Nomor 26/DIR.ICTD/2017

<sup>16</sup>Ibid, Surat Edaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 42/DIR.WMD/2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*

**Tabel 4.2**

Alur Penanganan Penyelesain Komplain Customer Service





**a. Prosedur Penanganan & Penyelesaian Komplain melalui Customer Service**

**Customer Service**

1. Mengarahkan Nasabah ke Petugas Pemasar Asuransi yang ditempatkan di kantor Cabang tersebut untuk segera ditangani oleh Petugas Pemasar Asuransi
2. Dalam hal Kantor Cabang Bank tidak memiliki Petugas Pemasar Asuransi :
3. Komplain Lisan : mengarahkan Nasabah untuk menghubungi Call Center Perusahaan Asuransi yang dibeli oleh nasabah.
  - a. Komplain Tulisan :
    - 1) Membantu Nasabah untuk mengirimkan dokumen komplain kepada Perusahaan Asuransi. Dokumen Komplain harus telah diterima oleh Perusahaan Asuransi selambat-lambatnya 3 (tiga) hari setelah penyampaian dokumen complain;
    - 2) Menjelaskan secara lisan kepada Nasabah bahwa kapasitas Bank hanya membantu menyampaikan komplain/dokumen komplain Perusahaan Asuransi;
    - 3) Meminta Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Penerimaan Dokumen;
    - 4) Mengadministrasikan Formulir Penerimaan Dokumen untuk dilaporkan kepada CCU Head.

**CCU Head**

Membuat laporan jumlah komplain Nasabah berdasarkan formulir dari Customer Service untuk disampaikan kepada WMD

**Wealth Management Division (WMD)**

- a) Menerima laporan komplain dari Kantor Cabang untuk di-file
- b) Melakukan konfirmasi komplain Nasabah kepada Perusahaan Asuransi.
- c) Melaksanakan fungsi monitoring dan konfirmasi penyelesaian komplain Nasabah kepada Perusahaan Asuransi.
- d) Jika Komplain Nasabah telah diselesaikan melakukan konfirmasi ke Kantor Cabang terkait;
- e) Jika komplain Nasabah belum terselesaikan, melakukan fungsi monitoring dan konfirmasi kembali atas proses komplain Nasabah.

**b. Prosedur Pengajuan Komplain Produk Bancassurance pada Contact Center Bank**

1. Petugas *Contact Center* Bank harus mengarahkan Nasabah ke Petugas Pemasar Asuransi yang ditempatkan di kantor Cabang tempat nasabah membeli Produk Asuransi untuk segera ditangani oleh Petugas Asuransi;
2. Bagi Kantor Cabang yang tidak memiliki Petugas Pemasar Perusahaan Asuransi yang ditempatkan disana agar

menginformasikan kepada nasabah yang melakukan komplain untuk menghubungi *Call Center* Perusahaan Asuransi terkait;

3. Melakukan pencatatan setiap komplain yang diajukan oleh nasabah terkait dengan kepemilikan polis asuransi yang dibeli di Bank untuk dilaporkan ke *Customer Care Division*.

Beberapa peraturan perundang-undangan yang diterbitkan yang mengatur terkait penggunaan data diri Nasabah bank merupakan langkah nyata Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia sebagai pelakasa pengawasan dalam bidang perbankan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Dari beberapa kasus atau masalah yang terjadi mengenai penggunaan data diri Nasabah, terkadang pada pihak Nasabah merasa kurang puas terhadap kerahasiaan Bank bahwa dalam pelaksanaannya pihak nasabah merasa tidak pernah melakukan persetujuan terhadap Bancassurance tetapi dalam pelaksanaannya bahwa pihak asuransi menelpon pihak nasabah yang mengaku sebagai nasabah dari Bank BTN.<sup>17</sup>

## **2. Bancassurance melalui Telemarketing pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.**

Produk Asuransi merupakan suatu produk jangka panjang, dan bertujuan untuk memberikan proteksi jangka panjang, sedangkan produk

---

<sup>17</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Suminah Nasabah Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang (x), 28 April 2018

bank pada umumnya merupakan jangka pendek sehingga berbeda konsepnya dalam menawarkan atau merefrensikan produknya. Pelaksanaan bancassurance pada Bank BTN mengacu kepada Surat Edaran OJK Nomor 33/SEOJK.05/2016 tanggal 30 Agustus 2016 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (Bancassurance) dan perubahan-perubahannya dikemudian hari (jika ada), dalam SOP ini salah satu model bisnis pemasaran produk asuransi dalam rangka kerjasama *bancassurance* dengan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia, yaitu G-PRO dengan menggunakan model bisnis “Distribusi”. G-PRO adalah Generali Proteksi (Asuransi Proteksi Pendapatan) yang merupakan produk asuransi yang memberikan manfaat asuransi berupa manfaat meninggal dunia dan penyakit kritis.

### **Model Bisnis Bancassurance Bank BTN**

Pelaksanaan bancassurance pada Bank BTN mempunyai model bisnis *Bancassurance* yang mengacu sesuai dengan Surat Edaran Nomor 12/35/DPNP. Aktivitas kerjasama pada Bancassurance Bank BTN diklarifikasikan dalam 3 model bisnis yang sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia yaitu<sup>18</sup> :

#### **1. Model Bisnis Refrensi**

Aktivitas kerjasama pemasaran produk asuransi dimana Bank berperan dalam merefrensikan atau merekomendasikan suatu produk asuransi kepada nasabah

---

<sup>18</sup>Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.12/35/DPNP tentang Aktivitas kerjasama *Bancassurance*

a. Model Bisnis Refrensi

Bank Bank mereferensikan atau merekomendasikan produk asuransi yang menjadi persyaratan untuk memperoleh suatu produk perbankan kepada nasabah. Contoh produk Bank yang mempersyaratkan keberadaan asuransi adalah Kredit pemilikan rumah yang disertai kewajiban asuransi kebakaran terhadap rumah atau bangunan yang dibiayai oleh Bank serta asuransi jiwa terhadap nasabah peminjam (debitur).Memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- 1) Paling kurang memiliki 3 rekanan asuransi yang 1 diantaranya dapat merupakan pihak terkait Bank untuk mengakomodasi kebebasan Nasabah dalam memilih produk asuransi;
- 2) Produk asuransi yang direferensikan terbatas hanya merupakan produk asuransi yang bersifat proteksi/perrlindungan.

b. Refrensi Tidak Dalam Produk Bank.

Bank mereferensikan produk asuransi yang tidak menjadi persyaratan untuk memperoleh suatu produk perbankan kepada nasabah. Ketentuan aktivitas dalam model bisnis ini adalah :

- 1) Bank menyediakan dan/atau meneruskan brosur dokumen pemasaran yang diperoleh dari perusahaan asuransi mitra;

- 2) Bank hanya merefrensikan/ merekomendasikan produk asuransi, penjelasan detail, mengenai produk asuransi disampaikan langsung oleh petugas asuransi;
  - 3) Bank menyediakan tempat untuk perusahaan asuransi mitra *in-branch sales* (jelas pemisahan antara pegawai Bank dan asuransi, dimana ruangan/counter meja / identitas/ seragam menunjukkan nama perusahaan);
  - 4) Petugas asuransi yang melakukan pemasaran pada ruangan/ counter meja tersebut tetap menggunakan identitas pegawai perusahaan asuransi mitra dan tidak diperkenalkan memakai seragam yang sama dengan karyawan Bank;
  - 5) Bank menyediakan data nasabah untuk digunakan perusahaan asuransi sepanjang telah terdapat persetujuan tertulis dari nasabah;
  - 6) Produk yang dipasarkan pada model refrensi tidak dalam rangka produk bank dapat meliputi semua produk asuransi.
- c. Model bisnis Referensi menempati tenaga pemasar Perusahaan Asuransi (agen asuransi) di lingkungan kerja Bank, aturan bagi tenaga pemasar asuransi yang ditempatkan di Bank:
- 1) Mengikuti jam operasional kerja Bank;
  - 2) Menggunakan identitas selama berada dalam lingkungan kerja Bank;

- 3) Mengikuti aturan berpakaian yang telah ditentukan oleh Bank, dan tidak diperkenankan menggunakan yang sama dengan karyawan Bank;
- 4) Selalu menunjukkan nama/identitas Perusahaan Asuransi secara jelas pada *counter/meja* yang digunakan di kantor Cabang;
- 5) Mengisi absensi kehadiran setiap hari kerja dan memperoleh *otorisasi/persetujuan* dari pejabat yang berwenang di kantor Cabang.

## 2. Kerjasama Distribusi

Aktivitas kerjasama pemasaran produk asuransi, dengan Bank berperan memasarkan produk asuransi dengan cara memberikan penjelasan mengenai produk asuransi tersebut secara langsung kepada nasabah. Ketentuan model bisnis Distribusi adalah :

- a. Bank bertanggung jawab hanya sampai dengan penawaran dan pemasaran produk asuransi, sedangkan proses underwriting penerbitan polis, perubahan polis, klai, dan perbuatan lain yang terkait dengan produk asuransi tetap dilaksanakan dan merupakan tanggung jawab dari Perusahaan Asuransi mitra Bank;
- b. Petugas Bank yang bertugas memasarkan produk asuransi wajib memiliki keahlian dan sertifikasi dari asosiasi terkait;



- c. Pemasaran produk *unit link* wajib dilakukan oleh petugas Bank yang wajib memiliki keahlian dan sertifikasi keagenan khusus produk *unit link*.

### 3. Integrasi Produk

Suatu aktivitas kerjasama pemasaran produk asuransi, dengan Bank berperan memasarkan produk asuransi kepada nasabah dengan cara melakukan modifikasi dan/atau menggabungkan produk asuransi dengan produk Bank. Ketentuan terkait Model Bisnis Integrasi Produk:

- a. Bank memiliki unit kerja khusus *Bancassurance* atau pejabat yang ditunjuk khusus untuk bertanggung jawab atas *Bancassurance* di Bank, dengan cakupan tugas melakukan pengembangan pemasaran, dan pengelolaan *bundled product*;
- b. Petugas Bank yang bertugas memasarkan produk *bundling* wajib memiliki kualifikasi :
  - 1) Bersertifikasi keagenan yang dikeluarkan oleh asosiasi terkait;
  - 2) Telah memperoleh pelatihan mengenai produk asuransi yang dipasarkan
- c. Aktivitas pemasaran produk asuransi *bundling* mencakup:
  - 1) Bank merekomendasikan dan memberikan penjelasan yang terkait dengan produk asuransi kepada Nasabah;

- 2) Bank menindaklanjuti aplikasi Nasabah yang ingin memberi produk *bundling* termasuk yang terkait dengan produk asuransi kepada perusahaan asuransi;
- 3) Dalam hal pemasaran dilakukan menggunakan sarana komunikasi seperti melalui surat, media elektronik, dan *website* Bank, maka sarana tersebut hanya sebagai media pengenalan awal mengenai *bundled product* dan proses selanjutnya tetap melalui tatap muka dengan Nasabah;
- 4) Nama produk yang di-*bundling* mencerminkan bahwa produk tersebut merupakan gabungan dari produk Bank dan perusahaan Asuransi;
- 5) Pada materi pemasaran yang mencatumkan Manfaat dan Risiko, terdapat penjelasan atas bagian produk yang menjadi Risiko perusahaan asuransi mitra Bank, serta hak dan kewajiban Bank, perusahaan asuransi mitra Bank, dan Nasabah.

Pemasaran produk Bancassurance melalui *Telemarketing* pada Bank BTN Kantor Pusat Jakarta tidak dilakukan langsung oleh petugas pemasar Bank. Staff/pegawai Bank melakukan prospek kepada Nasabah bahwa Bank memiliki produk *Bancassurance* yang bekerjasama dengan Perusahaan Asuransi, dan jika Nasabah berminat dan meminta untuk dijelaskan lebih lanjut mengenai produk *Bancassurance*, maka langsung mengarahkan Nasabah kepada Petugas Pemasar Bank. Petugas Pemasar Bank yaitu dengan

langsung menjelaskan mengenai produk *Bancassurance* kepada Nasabah<sup>19</sup>.

### **Syarat-syarat Bank dalam Penerapan Prinsip Perlindungan Hukum**

a) Dalam melakukan *bancassurance*, Bank wajib menerapkan prinsip-prinsip transparansi dengan menjelaskan secara lisan dan tertulis kepada nasabah antara lain sebagai berikut :

1. Asuransi yang dipasarkan bukan merupakan produk dan tanggung jawab Bank serta tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai lembaga penjamin simpanan, meskipun terdapat logo dan/atau atribut Bank dalam brosur atau dokumen pemasaran (*marketing*) lainnya yang digunakan dalam model bisnis Kerjasama Distribusi dan Integrasi Produk.
2. Penggunaan logo dan/atau atribut Bank lainnya dalam brosur atau dokumen pemasaran (*marketing*) lainnya yang digunakan dalam model bisnis Kerjasama Distribusi dan Integrasi Produk sebagaimana dimaksud pada angka 1) hanya bertujuan untuk menunjukkan adanya kerjasama antara Bank dengan perusahaan asuransi mitra Bank.
3. Karakteristik asuransi mencakup antara lain fitur, Risiko, manfaat, biaya-biaya asuransi, persyaratan kepesertaan, dan prosedur klaim oleh nasabah.

---

<sup>19</sup>Surat Edaran Direksi PT. Bank Tabungan Negara Nomor 72/DIR.WMD/2017 perihal Petunjuk Pelaksanaan *Bancassurance*

- b) Bank harus memastikan bahwa logo dan atribut Bank tidak dicantumkan dalam polis asuransi.
- c) Untuk asuransi yang bersifat kolektif, setiap nasabah harus memperoleh tanda kepesertaan. Dalam hal Bank yang menerbitkan tanda kepesertaan, maka tanda kepesertaan tersebut harus menyatakan secara jelas bahwa Risiko asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi.
- d) Bank harus transparan kepada nasabah mengenai biayabiaya yang harus dibayar, termasuk apabila dalam premi asuransi yang harus dibayar terdapat perhitungan komponen biaya lain seperti biaya provisi, biaya administrasi, dan/atau komisi yang diberikan perusahaan asuransi mitra Bank kepada Bank dalam rangka *bancassurance*.
- e) Khusus untuk *bancassurance* melalui model bisnis Kerjasama Distribusi dan Integrasi Produk:
  - 1. Bank harus memastikan bahwa nasabah telah memahami penjelasan mengenai manfaat dan Risiko produk baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis sebagaimana tercantum dalam dokumen pemasaran/ penawaran.
  - 2. Pernyataan nasabah bahwa nasabah telah memahami manfaat dan Risiko produk sebagaimana dimaksud pada angka 1) harus dituangkan dalam dokumen tertulis yang terpisah, dibuat dalam bahasa Indonesia, dan ditandatangani oleh nasabah dengan menggunakan tanda tangan basah.

3. Bank harus memastikan bahwa pihak nasabah yang menandatangani dokumen tertulis merupakan pihak yang berwenang menandatangani.
- f) Bank harus memastikan bahwa produk asuransi yang dipasarkan telah memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perasuransian antara lain:
1. Kriteria produk dan/atau persyaratan produk; dan
  2. Kewajiban pelaporan produk.
- g) Bank Indonesia dapat memerintahkan Bank untuk menghentikan *bancassurance* dalam hal berdasarkan evaluasi Bank Indonesia, *bancassurance* yang dilaksanakan:
1. Tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan aktivitas baru berupa *bancassurance* yang dilaporkan kepada Bank Indonesia dan/atau persetujuan *bancassurance* dari Menteri Keuangan dan/atau pencatatan produk asuransi dari Bapepam dan LK;
  2. Berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja Bank; dan/atau
  3. Tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h) Sejak Bank diperintahkan menghentikan *bancassurance* sebagaimana dimaksud pada huruf g, maka Bank:
1. Dilarang melanjutkan pemasaran atas produk *bancassurance* dimaksud; dan
  2. Bertanggung jawab kepada nasabah sebatas kewajiban Bank sesuai perjanjian antara Bank dengan perusahaan asuransi mitra Bank.

**C. Hambatan dalam Pelaksanaan Prinsip Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam Bancassurance melalui Telemarketing oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta**

Hambatan dari pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/infromasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *Bancassurance* melalui *Telemarketing* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta ialah:

1. Hambatan dari Struktur Hukum (*structure of law*)

Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, pihak Bank dan Perusahaan Asuransi tidak melaksanakan peraturan yang ada secara baik yaitu baik peraturan dari bank ataupun peraturan yang mengatur terkait rahasia bank atau penggunaan data diri nasabah dan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen. Menurut hasil pengamatan dan hasil wawancara penulis kepada pihak nasabah masih adanya nasabah yang ditelepon (*Telemarketing*) perusahaan asuransi yang mengaku bekerja sama dengan Bank BTN pada program *Bancassurance* yang ingin menawarkan Asuransi. Nasabah merasa dirugikan karena tanpa adanya persetujuan tertulis dari pihak bank kepada nasabah untuk menyetujui atau memberikan data dirinya kepada pihak perusahaan asuransi.<sup>20</sup> Sehingga dalam hal ini Bank Tabungan Negara belum melaksanakan prinsip

---

<sup>20</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Santoso Nasabah Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang (x) , 30 April 2108

kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen sesuai dengan yang diatur pada pasal 2 huruf d peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan bertentangan dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 tentang Penerapan Manajemen Resiko pada Bank yang melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*) yang menjelaskan bahwa bank hanya dapat memberikan data pribadi nasabah kepada perusahaan asuransi mitra Bank sepanjang telah terdapat persetujuan tertulis. Hambatan yang ditimbulkan dari struktur hukum pada petugas Bank BTN ataupun petugas Asuransi pada program *Bancassurance* seharusnya harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada agar nasabah merasa nyaman dan tidak terganggu akan data diri nasabah untuk tidak disebarluaskan untuk kepentingan komersil seperti penawaran asuransi tanpa adanya persetujuan tertulis dengan pihak nasabah.

## 2. Hambatan dari Subtansi Hukum (*Substance of Law*)

Hambatan subtansi Hukum pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/infromasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *Bancassurance* melalui *Telemarketing* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta yaitu dalam pengaturan hukum terhadap perlindungan data diri pribadi nasabah terdapat di dalam beberapa peraturan perundang-undangan di indonesia antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa



Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dan undang-undang terkait pelaksanaan Bancassurance melalui Telemarketing pada bank BTN yaitu Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 tentang Penerapan Manajemen Resiko pada Bank yang melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*). Berdasarkan dari hasil pengamatan dan penelitian penulis tergambar bahwa belum sepenuhnya dapat memberikan perlindungan terhadap data diri nasabah bank, dalam hal ini dapat dilihat masih banyaknya nasabah yang merasa dirugikan karena data diri pribadi nasabah masih digunakan pihak ketiga untuk penawaran produk asuransi tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu kepada pihak nasabah. Tanggung jawab bank terhadap kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen (nasabah) yang sebagaimana yang diatur dalam perturan perundang-undangan, belum dilaksanakan sebagaimana mestinya, karena terdapat persoalan yang dialami nasabah yang dirugikan akan data diri pribadi mereka, hal ini terjadi karena tentang tanggung jawab pihak bank bukanlah hal yang dianggap penting bagi bank untuk menjaganya karena sanksi yang dibuat pihak Otoritas Jasa Keuangan selaku pengawas disektor Jasa Keuangan kepada pihak bank dirasa kurang tegas.

### 3. Hambatan dari Budaya Hukum (*legal culture*)

Hambatan yang terjadi dari hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan pihak nasabah yaitu padapelaksanaannya masih adanya sikap dan perilaku petugas bank dan petugas asuransi yang bersikap dan berperilaku tidak jujur kepada nasabah sehingga tidak menutup kemungkinan apabila petugas bank dan petugas asuransi tidak menjelaskan data-data yang dijelaskan dari pihak asuransi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, karena menurut praktek yang ada dan hasil wawancara penulis kepada pihak nasabah, petugas asuransi lebih mengutamakan untuk mencari calon nasabah Bank BTN demi untuk memajukan atau mencari calon bertanggung sebanyak-banyaknya untuk ikut dalam *bancassurance* di perusahaan asuransinya. Selain itu dari unsur budaya hukum hambatan muncul dari pihak nasabah yang kurang pro aktif dan cenderung mengabaikan apa yang dijelaskan dari petugas bank pada saat petugas bank merefresikan atau penawaran *Bancassurance* kepada nasabah untuk dilanjutkan ke perusahaan asuransi, sehingga dalam hal ini perusahaan asuransi dengan mudah memperoleh data/informasi nasabah yang digunakan untuk menawarkan secara langsung kepada nasabah Bank BTN produk asuransinya. Dan menurut hasil wawancara dengan bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta nasabah juga bersikap mengabaikan dan kurang pro Aktif untuk melakukan pengaduan terkait adanya penyalahgunaan penggunaan data diri nasabah apabila itu terjadi pada nasabah BTN, tanpa adanya pengaduan terkait penggunaan data diri nasabah, pihak Bank BTN Kantor Pusat Jakarta tidak dapat mengetahui adanya penyimpangan yang dilakukan oleh pihak kantor cabang Bank

BTN ataupun pihak asuransi yang bekerjasama dengan Bank BTN di kantor Cabang yang ada.<sup>21</sup>

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Tabungan Negara Kantor Pusat Jakarta dan ditinjau dari beberapa hambatan yang ada pada pelaksanaannya prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah pada pelaksanaan *Bancassurance*. Menurut teori yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman mengemukakan bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung tiga unsur sistem hukum, yakni struktur hukum (*structure of law*), substansi hukum (*substance of law*), budaya hukum (*legal culture*).<sup>22</sup> Hubungan dari ketiga unsur sistem hukum ini merupakan satu kesatuan yang saling merekat dan sebagai patokan bahwa efektif dan berhasil tidaknya suatu penegakan hukum. Menurut hasil pengamatan dan hasil wawancara penulis bahwa dalam pelaksanaan Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam Bancassurance melalui Telemarketing oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta dari ketiga unsur yang perlu untuk berbenah agar dapat dikatakan efektif dan berhasil.

#### **D. Upaya untuk mengatasi Hambatan pada Pelaksanaan Prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam *Bancassurance* melalui**

---

<sup>21</sup>Hasil wawancara dengan bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta, 23 April 2018

<sup>22</sup>Ibid, Jurnal mochamad muafi *Efektivitas The Extraordinary Chambers In The Courts Of Cambodia dalam Menyelesaikan Kasus Pelanggaran Ham Berat*

## Telemarketing Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta.

Upaya dari hambatan dalam pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* pada Bank Tabungan Negara yaitu<sup>23</sup>:

### 1. Struktur Hukum (*structure of law*)

Upaya yang diberikan pihak Bank Tabungan Negara yaitu dengan menerbitkan Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) perihal Perjanjian kerahasiaan Informasi yang ditujukan kepada seluruh Pejabat dan Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, dimana dalam Surat Edaran ini dibuat dengan tujuan agar seluruh pihak menyadari bahwa Bank melarang membuka atau menyampaikan dalam bentuk apapun informasi yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berhak atau menyampaikan informasi tersebut, dan selain itu agar informasi yang bersifat rahasia dapat dijaga dan dilindungi dari pihak yang tidak berwenang<sup>24</sup>. Bersifat rahasia adalah data dan/atau pengetahuan dengan klasifikasi keamanan untuk informasi bisnis dengan sensitifitas di bawah kategori restricted yang hanya digunakan secara terbatas di lingkungan bank.

### 2. Subtansi Hukum (*Substance culture*)

Upaya Bank Tabungan Negara pada pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah

---

<sup>23</sup>Ibid, Hasil wawancara dengan bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta, 23 April 2018

<sup>24</sup>Ibid, Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara Nomor 26/DIR.ICTD/2017

dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* yaitu dilihat dari hambatan dari unsur substansi adalah sanksi yang dibuat pihak Otoritas Jasa Keuangan selaku pengawas kepada pihak bank dirasa kurang tegas. Dalam hal ini Bank Tabungan Negara mempunyai perlindungan hukum baik bersifat Represif dan perlindungan hukum bersifat Preventif yang digunakan untuk melindungi data diri pribadi nasabah apabila itu terjadi dan nasabah merasa dirugikan akan data diri pribadi mereka. Dan Bank Tabungan Negara juga Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Neagara (Persero) Nomor: 26/DIR/ICTD/2017 perihal Perjanjian kerahasiaan Informasi Bank Tabungan Negara. Dalam Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Neagara (Persero) berisikan agar seluruh pihak menyadari bahwa Bank melarang membuka atau menyampaikan dalam bentuk apapun informasi yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berhak atau menyampaikan informasi tersebut, dan selain itu agar informasi yang bersifat rahasia dapat dijaga dan dilindungi dari pihak yang tidak berwenang dan mempunyai sanksi secara tegas yang diaturnya.

### 3. Budaya Hukum (*legal culture*)

Upaya Bank BTN terhadap Hambatan yang terjadi pada Pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen Terhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam Bancassurance melalui *Telemarketing* kepada pihak asuransi apabila dalam melakukan pelaksanaannya tidak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah dibuat maka pihak Bank Tabungan Negara akan memanggil dan meninjau lagi kerjasama yang dilakukan kepada Perusahaan Asuransi dan apabila

sudah terjadi adanya penyimpangan yang tidak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada nasabah bisa memberikan pengaduan/atau komplain dengan cara menghubungi *Contact Center* Bank dengan nomor (021 500 286). Dan Bank Tabungan Negara juga berupaya kepada petugas *Customers Service* harus lebih lagi memberikan pengarahan dan pemahaman secara jelas terkait penggunaan data diri nasabah terhadap pelaksanaan *Bancassurance* dan selain itu apabila adanya pengaduan dari pihak nasabah kepada kantor cabang, dalam hal ini kantor Bank BTN pusat lebih meningkatkan komunikasi antara kantor cabang kepada kantor pusat sehingga faktor penghambat dapat teratasi yaitu kepada *Wealth Management Division* yang bertugas menerima laporan komplain/atau pengaduan dari Kantor Cabang dan selain itu *Wealth Management Division* mempunyai fungsi monitoring dan konfirmasi penyelesaian komplain nasabah kepada Perusahaan Asuransi.<sup>25</sup>

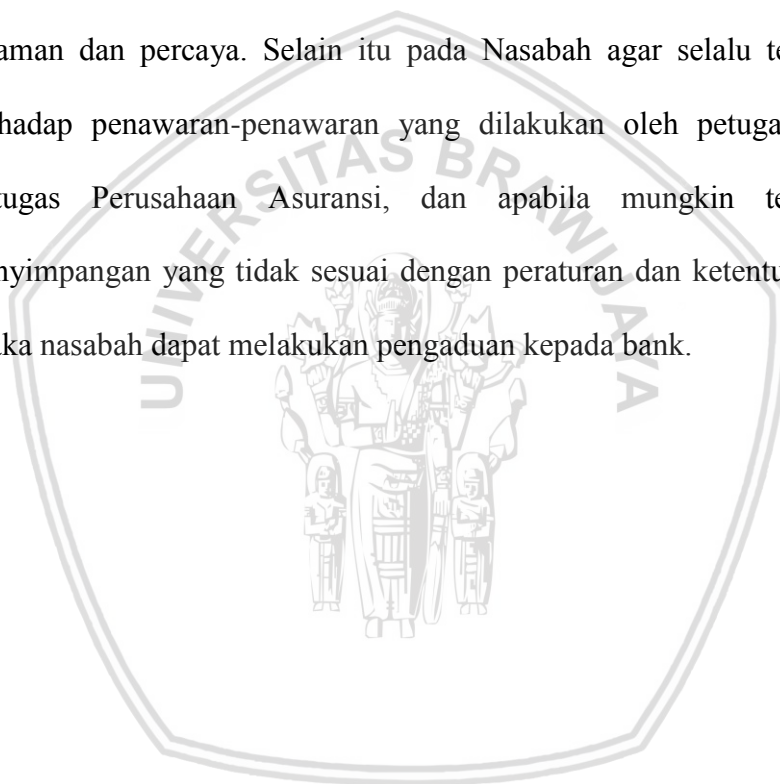
Dari hasil penelitian diatas maka upaya untuk mengatasi Hambatan pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen terhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* pada Bank Tabungan Negara jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan Lawrence M. Friedman mengemukakan bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung tiga unsur sistem hukum, yakni struktur hukum (*structur of law*), substansi hukum (*substance of law*), budaya hukum (*legal culture*) dan upaya yang dilakukan pada Bank Tabungan Negara agar program *Bancassurance* dapat dilakukan secara

---

<sup>25</sup>Ibid, Hasil wawancara dengan bagian Legal Division di Bank Tabungan Negara pusat Jakarta, 23 April 2018



efektif dan berhasil yaitu dengan melakukan pengawasan baik dalam perlindungan Hukum bersifat Represif dan Perlindungan Hukum bersifat Preventif selain itu Bank BTN memberi sanksi tegas kepada petugas baik dalam petugas bank dan petugas Perusahaan Asuransi. Bank BTN juga memberikan pengarahan setiap karyawan atau petugas yang ditunjuk dalam bidang program *Bancassurance* agar tetap bekerja secara jujur, profesional dan lebih mementingkan pelayanan yang optimal agar nasabah merasa nyaman dan percaya. Selain itu pada Nasabah agar selalu tetap proaktif terhadap penawaran-penawaran yang dilakukan oleh petugas Bank dan petugas Perusahaan Asuransi, dan apabila mungkin terjadi suatu penyimpangan yang tidak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada maka nasabah dapat melakukan pengaduan kepada bank.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

1. Hambatan mengenai pelaksanaan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumenterhadap penggunaan data diri nasabah dalam *bancassurance* melalui *telemarketing* Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta dari beberapa hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan yaitu hambatan pada struktur hukum yaitu Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, kurang profesionalitasnya pihak Bank dan Perusahaan Asuransi sehingga tidak melaksanakan peraturan yang ada secara baik yaitu baik peraturan dari bank ataupun peraturan yang mengatur terkait rahasia bank atau penggunaan data diri nasabah dan prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen. Hambatan dari unsur Subtansi Hukum yaitu dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penggunaan data/informasi konsumen baik itu nasabah yang masih dianggap kurang penting bagi bank untuk menjaganya karena sanksi yang dibuat pihak Otoritas Jasa Keuangan selaku pengawas disektor Jasa Keuangan kepada pihak bank dirasa kurang tegas. Dan hambatan dari budaya hukum padapelaksanaannya masih adanya sikap dan perilaku petugas bank dan petugas asuransi yang bersikap dan berperilaku tidak jujur kepada nasabah sehingga tidak menutup kemungkinan apabila petugas bank dan petugas asuransi tidak menjelaskan data-data yang dijelaskan dari pihak asuransi yang tidak sesuai dengan keadaan

sebenarnya, karena menurut praktek yang ada dan hasil wawancara penulis kepada pihak nasabah, petugas asuransi lebih mengutamakan untuk mencari calon nasabah Bank BTN demi untuk memajukan atau mencari calon tertanggung sebanyak-banyaknya untuk ikut dalam *bancassurance* perusahaan asuransinya. Dan hambatan dari budaya hukum yaitu nasabah yang sering mengabaikan dan kurang pro Aktifnya untuk melakukan pengaduan terkait adanya penggunaan data diri nasabah apabila itu terjadi pada nasabah BTN. Tanpa adanya pengaduan terkait penggunaan data diri nasabah, pihak Bank BTN tidak dapat mengetahui adanya penyimpangan yang dilakukan oleh pihak bank ataupun pihak asuransi yang bekerjasama dengan bank. Selain itu pihak asuransi terkadang cenderung tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya karena menurut praktek yang ada petugas asuransi lebih mengutamakan untuk mencari calon nasabah sebanyak-banyaknya demi untuk memajukan atau melariskan untuk ikut dalam asuransi di perusahaan asuransinya.

2. Upaya dari Hambatan pada Pelaksanaan Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan data/informasi Konsumenterhadap Penggunaan Data Diri Nasabah dalam *Bancassurance* melalui *Telemarketing* Oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta baik hambatan dari struktur hukum (*struktur of law*), substansi hukum (*substance of law*), budaya hukum (*legal culture*) yaitu dengan memberikan pengawasan baik dalam perlindungan Hukum bersifat Represif dan Perlindungan Hukum bersifat Preventif dan Bank BTN juga menerbitkan peraturan-peraturan untuk semua karyawan mengenai perlindungan penggunaan data diri

nasabah melalui Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Neagara (Persero) perihal Perjanjian kerahasiaan Informasi yang ditujukan kepada seluruh Pejabat dan Pegawai PT Bank Tabungan Neagara (Persero) Tbk, dimana dalam Surat Edaran ini bertujuan agar seluruh pihak karyawan/pegawai Bank Tabungan Negara melarang membuka atau menyampaikan dalam bentuk apapun informasi yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berhak atau menyampaikan informasi tersebut.<sup>1</sup> Selain itu Bank BTN memberi sanksi tegas kepada petugas baik petugas bank dan petugas Perusahaan Asuransi. Selain itu bank BTN juga lebih memberikan pengawasan dan pengarahan setiap karyawan atau petugas yang ditunjuk dalam bidang program *Bancassurance* agar tetap bekerja secara jujur, profesional dan lebih mementingkan pelayanan yang optimal agar nasabah merasa nyaman dan percaya agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan berhasil. Dan pihak bank juga mempunyai upaya apabila nasabah merasa dirugikan dapat melakukan pengaduan cara menghubungi *Contact Center* Bank dengan nomor (021 500 286).

## B. Saran

### 1. Bank

Bank dalam melaksanakan program *Bancassurance* dengan perusahaan asuransi, seharusnya bank dapat membantu dalam pelaksanaannya yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap tenaga/ karyawan pemasar

---

<sup>1</sup>Ibid, Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara Nomor 26/DIR.ICTD/2017

perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan Bank mengingat pada pelaksanaannya *Bancassurance* terletak di dalam kantor Bank BTN

## 2. Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan selaku lembaga negara yang menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan dalam melakukan pembentukan peraturan terhadap perlindungan data diri nasabah atau terkait rahasia bank harus adanya suatu penegasan terkait sanksi yang dilakukan penyebarluasan atau memberikan data diri pribadi nasabah ke pihak lain agar memberikan sikap jera dan takut kepada pihak atau petugas bank .

## 3. Bank Indonesia

Bank Indonesia dalam memberikan sebuah surat edaran untuk memberikan sebuah program untuk dapat menciptakan regulasi khusus yaitu yang mengatur terhadap penggunaan data diri nasabah, sehingga dalam melaksanakan sebuah program pada bank, dan nasabah agar tetap merasa aman dan nyaman terhadap data diri pribadi nasabah.

## 4. Nasabah

Nasabah agar lebih proaktif lagi terhadap penawaran produk *Bancassurance* yang akan di pilih maupun nasabah yang belum mendapatkan penawaran *Bancassurance*, dan nasabah harus memperhatikan penjelasan informasi dari petugas pemasar atau petugas bank yang menawarkan *Bancassurance* mengenai produknya agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait produk dan penggunaan data diri pribadi nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Asikin, Zainal. 2014. **Pengantar Hukum Perbankan Indonesia**. Depok : Rajagrafindo Persada
- Barkatulah, Abdul Halim. 2008. **Hukum Perlindungan Konsumen**. Bandung : Nusa Media
- Ganie, Junaedy. 2011. **Hukum Asuransi Indonesia**. Jakarta : Sinar Grafika
- Gazali.Djoni S dan UsmanRachmad, 2010, **Hukum perbankan**. Jakarta : Sinar Grafika
- Hasibuan, Malayu. 2001 **Dasar–Dasar Perbankan**. Jakarta : Bumi Aksara
- Hartono Sri Redjeki Hartono.1995. **Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi**. Jakarta :Sinar Grafika
- Hermansyah.2005. **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**. Jakarta : kencana
- Kasmir.2002. **Bank dan Lembaga Keuangan**. Jakarta : Raja Grasindo Persada
- Marzuki Peter Mahmud. 2005. **Penelitian Hukum**. Jakarta :Kencana Prenada Media Group
- Muhammad Abdulkadir. 2006. **Hukum Asuransi Indonesia**. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Simorangkir, O.P. 1998. **Seluk Beluk Bank Komersial**, Jakarta: aksara Persada Indonesia
- Verryn Stuart GM. Verryn dalam Suyatno Thomas.1993.**kelembagaan Perbankan**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wignjosoebroto Soetandyo. 2013. **Hukum Konsep dan Metode**. Malang : Setara Press

### Undang-undang

- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 **tentang Transparasi Informasi Porduk Bank dan Penggunaan data diri nasabah**
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 **tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/ 35 /DPNP tanggal 23 Desember 2010 - **Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (Bancassurance)**

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 **tentang Pemasaran Produk Asuransi melalui Kerjasama dengan Bank dan Surat Edaran Bank Indonesia**

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 **tentang perbankan** (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan)

### **Internet**

Tribun Bisnis, **BTN dan Asuransi Sinarmas Kerjasama Distribusi Telemarketing**, 2017, (*online*) <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/09/26/btn-dan-asuransi-sinarmas-kerjasama-distribusitelemarketing> dikutip pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00

Tellows, **Informasi untuk Telepon dan Telepon Spam** 2018 (*online*) <https://id.tellows.net/num/02180629686> dikutip pada Tanggal 15 Februari 2018 Pukul 01.00